

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK,
KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KFC CABANG SALEMBA
RAYA**

SKRIPSI

**BAYU YAMANHADI
21197000322**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK,
KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KFC CABANG SALEMBA
RAYA**

SKRIPSI

**BAYU YAMANHADI
21197000322**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI SARJANA
MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC CABANG SALEMBA RAYA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 27 Januari 2022



BAYU YAMANHADI

NPK 21197000322

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC CABANG SALEMBA RAYA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarja Manajemen (S.M.) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)

Jakarta, 27 Januari 2022

Menyetujui,

Pembimbing Manajemen

Mengetahui,

Kepala Prodi S-1



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC CABANG SALEMBA RAYA

Telah diuji dalam suatu siding Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 18 Februari 2022 dengan nilai...

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc



(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc



(Pembimbing)

3. Dr. H. Supriyatno, SY., MM



(Anggota Penguji)

4. Sri Handoko, SE., MMTr



(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cabang Salemba Raya” sebagai bentuk persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini peneliti tujuhan pada:

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Supriyatno, SY., MM dan Bapak Sri Handoko SE., MMTr selaku dosen pengujii yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh Dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
6. Seluruh Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan informasi, bantuan, kemudahan, kepada peneliti selama proses perkuliahan.

7. Kepada orang tua peneliti Ibu Mahmijati dan Ayah Hermanto Salimun (Alm.) serta adik saya Vidya Azani yang selalu memberikan doa, semangat, dorongan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Dinda Maulidina, S.Sos yang selalu mendukung dan memberi semangat selama proses mengerjakan skripsi berlangsung dari awal hingga akhir, serta bersedia menyediakan tempat untuk mengerjakan skripsi dan bersedia untuk berdiskusi, memberi saran, dan memberi masukan agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Keluarga Muhtadi; Ira, Ryan, Alif, Christian, Andi, Christian, Nabil, Ayu, Raihan, dan Yogi yang telah membantu dan menemani peneliti selama kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
10. Serta Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan bantuan nya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan penelitian ini sebaik mungkin, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan segala kekurangan pada skripsi ini.

Jakarta, 27 Januari 2022



BAYU YAMANHADI

21197000322

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Bayu Yamanhadi
NPM	:	21197000322
Program Studi	:	S-1 Manajemen
Jenis Karya	:	Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

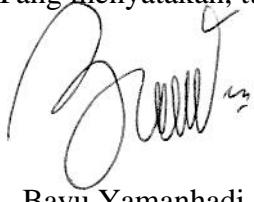
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC CABANG SALEMBA RAYA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Januari 2022

Yang menyatakan, ttd



Bayu Yamanhadi

Bayu Yamanhadi NPM: 21197000322 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC CABANG SALEMBIA RAYA	
ABSTRAK	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra merek, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan KFC cabang Salemba Raya.</p> <p>Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari 62 pernyataan meliputi kualitas layanan, citra merek, kualitas produk, harga, dan kepuasan pelanggan yang diukur dengan menggunakan diagram skala likert. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria para pelanggan KFC yang telah melakukan pembelian minimal 1 kali di cabang Salemba Raya berjumlah 107 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif menggunakan software SPSS versi 26.0.</p> <p>Hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra merek, kualitas produk, dan harga berpengaruh positif dan signifikan serta secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC cabang Salemba Raya. Selain itu kualitas layanan, citra merek, kualitas produk, dan harga berkontribusi sebesar 88,3% terhadap kepuasan pelanggan KFC cabang Salemba Raya.</p>	
<i>Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan</i>	

Bayu Yamanhadi	Dosen Pembimbing:
NPM: 21197000322	Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc
Program Studi S1 Manajemen	

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, PRODUCT
QUALITY, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT KFC
SALEMBA RAYA BRANCH**

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality, brand image, product quality, and price on customer satisfaction at KFC Salemba Raya branch.

The type of research used is quantitative descriptive research with data collection technique using questionnaire consisting of 62 statements covering service quality, brand image, product quality, price, and customer satisfaction measured using likert scale diagram. The sampling method used purposive sampling technique with criteria of KFC customers who had made a purchase at least 1 time at the Salemba Raya branch and obtained 107 respondents. Data analysis used is quantitative descriptive analysis using SPSS software version 26.0.

The results of data analysis stated that service quality, brand image, product quality, and price have positive and significant influence as well as simultaneously influenced to the customer satisfaction of KFC Salemba Raya Branch. In addition, service quality, brand image, product quality, and price contributed 88,3% to the customer satisfaction of KFC Salemba Raya branch.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Product Quality, Price, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SKEMA	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Manajemen Pemasaran	9
2.1.2. Definisi Layanan (Jasa)	11
2.1.3. Definisi Kualitas Layanan	14
2.1.4. Citra Merek	20
2.1.5. Kualitas Produk.....	25

2.1.6. Harga.....	27
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	33
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	37
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	40
2.4. Kerangka Konseptual.....	45
2.4.1. Pengembangan Hipotesis.....	45
BAB III METODA PENELITIAN.....	47
3.1. Strategi Penelitian	47
3.2. Populasi dan Sampel	47
3.2.1. Populasi Penelitian.....	47
3.2.2. Sampel Penelitian	47
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	48
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	48
3.4. Operasional Variabel	49
3.4.1. Variabel Independen	49
3.4.2. Variabel Dependen	50
3.4.3. Definisi Operasional Variabel	50
3.5. Metoda Analisis Data.....	51
3.5.1. Uji Instrumen	51
3.5.2. Uji Statistik Deskriptif	52
3.5.3. Uji Analisis Data.....	53
3.5.4. Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	56
4.2. Deskripsi Responden	57
4.2.1. Deskripsi Respnden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	59
4.3. Hasil Uji Instrumen.....	60
4.3.1. Hasil Uji Validitas	60
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.3.3. Hasil Uji Statistik Deskriptif	70

4.4. Hasil Analisis Data	71
4.4.1. Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	71
4.5. Hasil Uji Hipotesis	72
4.5.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.5.2. Hasil Uji Determinasi Parsial	73
4.5.3. Hasil Uji F.....	75
4.5.4. Hasil Uji t.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1. Simpulan	80
5.2. Saran	81
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	82
DAFTAR REFERENSI	83
DAFTAR LAMPIRAN	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	128

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Tren Data Industri Makanan dan Minuman 2011-2021 2

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 2. 1. Kerangka Konseptual	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	50
Tabel 4. 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2. Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 3. Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4. 4. Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	59
Tabel 4. 5. Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4. 6 . Tabel Hasil Uji Validitas Citra Merek	62
Tabel 4. 7. Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	62
Tabel 4. 8. Tabel Hasil Uji Validitas Harga	63
Tabel 4. 9. Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4. 10. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	65
Tabel 4. 11. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek.....	67
Tabel 4. 12. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	67
Tabel 4. 13. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Harga	69
Tabel 4. 14. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4. 15. Tabel Hasil Uji Statistik Deskriptif	70
Tabel 4. 16. Tabel Hasil Uji Analisis Linier Berganda	71
Tabel 4. 17. Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4. 18. Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial	73
Tabel 4. 19. Tabel Hasil Uji Statistik F	76
Tabel 4. 20. Tabel Hasil Uji Statistik t	77

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pengantar Kuesioner	88
Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner	93
Lampiran 3. Data Sampel.....	98
Lampiran 4. Hasil Olah Data.....	102