



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KFC JEMBER**

SKRIPSI

**Oleh
MERRY CHRISTY ANGELINA
NIM 090210301059**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KFC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

Merry Cristy Angelina

NIM 090210301059

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Papaku Yahya Sumartono dan Mamaku Elisabeth Agustina yang selalu kuhormati dan kucintai. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, bimbingan dan motivasi yang diberikan kepad aku selama ini yang senantiasa mengiringi langkahku dalam meraih cita-citaku;
2. Kakak dan adikku, Theresia Ika Wardhani beserta keluarga, Octaviane Magdalena Saputri beserta keluarga, dan Antonius Daud Sumartono yang telah memberikan semangat, doa dan kasih sayang tanpa henti;
3. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi yang tidak bias saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, doa dan perhatian yang selalu diberikan kepadaku;
4. Almamater kebanggaanku Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTO

Karena Tuhanlah yang memberikan hikmat, dari mulut-Nya datang pengetahuan dan kepandaian.
(Amsal 2:6)

Sebab didalam Dia kamu telah menjadi kaya dalam segala hal: dalam segala macam perkataan dan segala macam pengetahuan.
(1 Korintus 1:5)

Kegagalan tidak terjadi saat anda terjatuh. Kegagalan terjadi saat anda menolak untuk bangkit.
(Wayne Cordeiro)*

*Cordeiro, Wayne. 2002. *Sikap yang Menentukan Keberhasilan*. Jakarta: Immanuel

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Merry Christy Angelina

NIM : 090210301059

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Januari 2014

Yang menyatakan,

Merry Christy Angelina

NIM 090210301059

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KFC JEMBER**

Oleh:

Merry Christy Angelina

NIM 090210301059

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Pudjo Suharso, M. Si

Dosen Pembimbing II : Drs. Sutrisno Djaja, M.M

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Jember”, telah dipertahankan di depan penguji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Senin, 27 Januari 2014

tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Pudjo Suharso, M. Si
NIP. 19591116 198601 1 001

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 19540302 198601 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP. 19570528 198403 2 002

Drs. Umar HMS, M. Si
NIP. 19621231 198802 1 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Jember. Merry Christy Angelina; 090210301059; 2014; 64 Halaman; jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Kemajuan perekonomian di era globalisasi ini, mendorong pertumbuhan minat konsumen dalam berbagai hal termasuk kuliner. Banyaknya pilihan kuliner yang bermunculan tidak lepas dari selera masyarakat yang beragam. Salah satu kuliner yang cepat diterima masyarakat dan sangat digemari saat ini yaitu dalam bentuk kuliner cepat saji atau yang dikenal dengan istilah *fast food*. Untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, maka produsen dituntut untuk lebih berinovasi terhadap produk-produknya dan meningkatkan pelayanannya, sehingga konsumen merasa puas. Restoran *fast food* yang mampu bertahan dalam persaingan adalah KFC. KFC terkenal dengan produk *fried chicken*, tetapi seiring berjalannya waktu, produk KFC semakin beragam baik itu makanan maupun minumannya. Produk KFC dibagi menjadi beberapa paket, antara lain paket *favorite*, paket praktis, paket kombo, paket goceng, paket *A la carte*, paket *beverages*, paket *breakfast*, dan paket KFC *coffee*. Inovasi-inovasi produk KFC inilah yang membedakan KFC dengan restoran *fast food* lainnya. KFC Jember menyediakan fasilitas yang mengikuti perkembangan teknologi yang moderen. KFC melengkapi layanannya dengan *teknologi free wifi* agar konsumen dapat tetap mengakses informasi atau data-data yang dibutuhkan diinternet dengan cepat tanpa mengeluarkan biaya. KFC juga menyediakan area bermain untuk anak-anak berusia 1 tahun sampai 5 tahun, sehingga memungkinkan untuk anak-anak bermain sambil menunggu pesanan yang telah dipesan oleh orang tuanya selesai, serta KFC juga menyediakan *Delivery Service* (layanan antar). Layanan antar merupakan suatu kemudahan yang diberikan pihak KFC untuk mengantar pesanan produk yang diinginkan ke tempat yang dikehendaki konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalahh : a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di KFC Jember; b) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di KFC Jember; dan c) Untuk mengetahui variabel apa yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di KFC Jember.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *Purposive* yang dilaksanakan di KFC Jember dan penentuan responden penelitian menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, dokumentasi, dan wawancara. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial (analisis regresi linier berganda, analisis varians garis regresi, koefisien determinasi berganda, koefisien determinan parsial, uji F, uji t, dan *standart error estimate* dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 18,00 for windows*).

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $\hat{Y} = -9,215 + 0,530X_1 + 0,295X_2 + ei$. R^2 (*R square*) sebesar 0,831. Uji F diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 115,274 dan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 3,195 dengan menggunakan kriteria pengujian yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 83,1%. Sedangkan secara parsial, kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 55,7036% dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 27,4214%

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di KFC Jember sebesar 83,1% dan 2) kualitas produk memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di KFC Jember sebesar 55,7036%.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas segala hikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sri Kantun, M.Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Drs. Pudjo Suharso, M.Si dan Drs. Sutrisno Djaja, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Dra. Sri Wahyuni, M. Si dan Drs. Umar HMS, M. Si selaku Dosen Penguji I dan II yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember yang memberikan izin penelitian;
8. Kedua orang tuaku, Yahya Sumartono dan Elisabeth Agustina yang selalu kuhormati dan kucintai. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, bimbingan

dan motivasi yang selalu diberikan kepadaku selama ini yang senantiasa mengiringi langkahku dalam meraih cita-citaku;

9. Kakak dan adikku Theresia Ika Wardani beserta keluarga, Octaviane Magdalena Saputri beserta keluarga, dan Antonius Daud Sumartono yang selalu memberikan dukungan dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini;
10. Sahabat teman seperjuangan Dwi, Desti, Eva, Putri, Wigati, Mertha, Iwan, Rahman, Fajar, Ahmad, Wahid. Terima kasih atas segala kenangan manis yang tercipta, atas segala dukungan yang tak terhingga, atas persaudaraan yang sangat indah, atas pengalaman bersama yang tak kan pernah terlupakan dan terima kasih karena bisa mengenal teman seperti kalian;
11. Seluruh teman-teman KK-PPL yang telah hadir dan memberikan kenangan yang tak pernah terlupakan;
12. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2009 yang selalu memberikan motivasi untuk mencapai kesuksesan bersama;
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Besar harapan penulis bila segenap pembaca memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 27 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Pemasaran	
2.2.1 Pengertian Pemasaran	6
2.2.2 Konsep Pemasaran	6
2.3 Produk	
2.3.1 Pengertian Produk	8
2.3.2 Kualitas Produk.....	8
2.3.3 Dimensi Kualitas Produk	9

2.4	Pelayanan	
2.4.1	Pengertian Pelayanan	10
2.4.2	Kualitas Pelayanan	11
2.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.5	Kepuasan Konsumen	
2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.5.2	Pembelian Ulang	15
2.5.3	Rekomendasi dari Mulut ke Mulut	15
2.6	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	16
2.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	17
2.8	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.9	Kerangka Berpikir.....	20
2.10	Hipotesis	21
BAB 3. METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan penelitian.....	22
3.2	Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	22
3.3	Jumlah responden	
3.3.1	Penentuan Populasi	23
3.3.2	Penentuan Sampel	23
3.4	Definisi Operasional Variabel	
3.4.1	Kualitas Produk.....	24
3.4.2	Kualitas Pelayanan	24
3.4.3	Kepuasan Konsumen.....	25
3.5	Jenis Data dan Sumber Data	
3.5.1	Jenis Data	26
3.5.2	Sumber Data	26
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.1	Metode Angket.....	27
3.6.2	Metode Dokumentasi	27
3.6.3	Metode Wawancara.....	27

3.7 Pengolahan Data	
3.7.1 Editing.....	28
3.7.2 Skoring.....	28
3.7.3 Tabulasi.....	28
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	
3.8.1 Uji Validitas.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.9 Uji Asumsi Klasik	
3.9.1 Uji Multikolinearitas.....	31
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.9.3 Uji Autokorelasi.....	32
3.9.4 Uji Normalitas.....	33
3.10 Metode Analisis Data	
3.10.1 Analisis Deskriptif.....	33
3.10.2 Analisis Inferensial.....	33

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.....	D
ata Pelengkap.....	39
4.1.1 Sejarah Singkat KFC Jember.....	39
4.1.2 Struktur Organisasi KFC Jember.....	40
4.2.....	D
ata Utama	
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	41
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
4.2.3 Responden Menurut Usia.....	42
4.3.....	U
ji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	
4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	43
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	45
4.4.....	U
ji Asumsi Klasik	

4.4.1 Uji Multikolinearitas.....	46
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	47
4.4.3 Uji Autokorelasi	48
4.4.4 Uji Normalitas	49
4.5	H
asil Analisis Data	
4.5.1 Analisis Inferensial	51
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	
4.5.1 Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualita Pelayanan, Kualitas Produk, dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen	57
BAB 5. PENUTUP	
5.1	K
esimpulan.....	63
5.2	S
aran	63
Daftar Bacaan	65
Lampiran-lampiran	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Untuk r_{hitung}	31
Tabel 3.2 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	35
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Jumlah Nilai Angket	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.5 Tingkat Hubungan.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.7 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	49
Tabel 4.12 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.13 Rekapitulasi Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KFC Jember	52
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial	53
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KFC Jember	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Matrik Penelitian	67
Lampiran B. Tuntunan Penelitian	69
Lampiran C. Angket Penelitian.....	70
Lampiran D. Pedoman Wawancara.....	79
Lampiran E. Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran F. Biodata Responden.....	84
Lampiran G. Rekapitulasi Angket.....	86
Lampiran H. Analisis Deskriptif.....	92
Lampiran I. Analisis Data	95
Lampiran J. Tabel Nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment.....	106
Lampiran K. Tabel Nilai Kritis F.....	107
Lampiran L. Tabel Nilai Kritis t	110
Lampiran M. Dokumentasi	113
Lampiran N. Surat Ijin Penelitian	117
Lampiran O. Lembar Konsultasi.....	118
Lampiran P. Daftar Riwayat Hidup	120