

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI *KFC*
(*KENTUCKY FRIED CHICKEN*) CABANG METLAND TAMBUN**

SKRIPSI

Oleh:

WIDYA PRASTIKA

201610215055



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) Cabang Metland Tambun
Nama Mahasiswa : Widya Prastika
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215055
Program Studi/ Fakultas : Teknik/ Teknik Industri
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2020

Bekasi, 20 Juli 2020

MENYETUJUI,



Pembimbing I


Arif Nuryono, S.T., M.T.
NIDN 0319037702

Pembimbing II


Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) Cabang Metland Tambun
Nama Mahasiswa : Widya Prastika
Nomor Induk Mahasiswa : 201610215055
Fakultas/ Program Studi : Teknik/ Teknik Industri
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2020

Bekasi, 20 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Pengaji : Darmono Umar, S.E., M.M.
NIDN 0308065806

Pengaji I : Zulkani Sinaga, Ir., M.T.
NIDN 0331016905

Pengaji II : Arif Nuryono, S.T., M.T.
NIDN 0319037702

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Drs. Solihin, M.T
NIDN 0320066605

Ismaniah, S.Si, M.M
NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skrripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) Cabang Metland Tambun ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengijinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 20 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Widya Prastika
NPM 201610215055

ABSTRAK

Widya Prastika. 201610215055. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas produk dan pelayanan. (Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di *KFC (Kentucky Fried Chicken)* Cabang Metland Tambun). *Kentucky Fried Chicken* adalah restoran cepat saji yang menyajikan produk ayam dan produk lain yang berkaitan dengan ayam. Banyaknya pertumbuhan restoran cepat saji di Indonesia akan menimbulkan persaingan di antara restoran cepat saji dalam memberikan produk dan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Penelitian ini membahas penilaian konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan yang ada di KFC cabang Metland Tambun dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ketika berkunjung ke KFC cabang Metland Tambun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana penelitian dilakukan dengan observasi, wawancara serta memberikan kuesioner kepada 50 responden pengunjung KFC Metland Tambun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kuesioner, Metode Kuantitatif, Pelayanan.

ABSTRACT

Widya Prastika. 201610215055. *The relationship between customer satisfaction and quality of products and services. (Customer satisfaction analysis of product quality and service at KFC (Kentucky Fried Chicken) Metland Tambun Branch). Kentucky Fried Chicken is fast food restaurant that serves chicken products and other products related to chicken. The number of fast food restaurants growth in Indonesia leads to competition between fast food restaurant in presenting a good product and service quality for customer.*

This research discusses the consumer assessment of the quality of products and services that are in the KFC branch Metland Tambun with the aim to know the factors that affect customer satisfaction when visiting the branch KFC Metland Tambun. The method used in this research is quantitative method, where the research is done by observation, interview and give questionnaires to 50 respondents visitors KFC Metland Tambun. The results showed that service is the most influential factor on customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Product Quality, Questionnaire, Quantitative Method, Service.*

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widya Prastika

NPM : 201610215055

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di KFC (Kentucky Fried Chicken) Cabang Metland Tambun

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolahnya dalam bentuk basis data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemulis/pencipta atau sebagai pemilik hak cipta. Sebagai bentuk dan tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 20 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,


Widya Prastika
NPM 201610215055

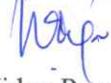
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di *KFC (Kentucky Fried Chicken)* Cabang Metland Tambun”. Penulis menyadari bahwa terlaksananya penelitian dan penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak dan Mamah, serta keluarga yang memberikan dukungan doa, materi dan moril.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Drs. Solihin, M.T. selaku Kaprodi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak. Arif Nuryono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
6. Bapak Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
7. Bapak.Rio Randika selaku Manajer yang telah memberikan dukungan dan izin selama proses penelitian di KFC cabang Metland Tambun.
8. Teman-teman program studi Teknik Industri yang memberikan dukungan.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dalam penulisan laporan Skripsi ini tentulah terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para Dosen Penguji dan Pembaca agar laporan ini layak sebagai sebuah karya tulis ilmiah.

Bekasi, 20 Juli 2020


Widya Prastika

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN (ATAU YANG LAINNYA)	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Kegunaan Penelitian	5
1.6.1 Kegunaan Teoritis	5

1.6.2	Kegunaan Praktis	5
1.7	Sistematika Penulisan.....	6
	BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1	Definisi Kualitas.....	7
2.1.1	Manfaat Kualitas	8
2.1.2	Pengendalian Kualitas.....	9
2.1.3	Pengawasan Kualitas Bahan Baku Gudang	10
2.1.4	Keamanan Pemasokkan Pangan.....	11
2.2	Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	12
2.2.1	Definisi Pelayanan Prima	12
2.2.2	Fungsi dan Tujuan Pelayanan Prima.....	12
2.2.3	Konsep Dasar Pelayanan Prima	13
2.2.4	Karakteristik Kualitas Dari Pelayanan Prima	13
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.1	Definisi Kepuasan	15
2.3.2	Perilaku Konsumen.....	19
2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
2.5	Populasi dan Sampel	22
2.5.1	Populasi.....	22
2.5.2	Sampel.....	22
2.6	Jenis dan Sumber Data	23
2.6.1	Data Primer	23
2.6.2	Data Sekunder	24
2.7	Uji Instrumen Penelitian.....	24

2.7.1	Uji Validitas	24
2.7.2	Uji Reliabilitas	24
2.7.3	Uji Normalitas.....	25
2.8	Alat Analisis Data	26
2.9	Hipotesis	27
2.10	Aplikasi SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>)	28
2.10.1	Definisi SPSS	28
2.10.2	Fungsi SPSS	28
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Metode Penelitian	30
3.3	Populasi dan Sampel	30
3.3.1	Populasi	31
3.3.2	Sampel	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5	Jenis dan Sumber Data	32
3.5.1	Data Primer	32
3.5.2	Data Sekunder	32
3.6	Penentuan Data	33
3.7	Uji Instrumen Penelitian	34
3.7.1	Uji Validitas	34
3.7.2	Uji Reliabilitas	34
3.7.3	Uji Normalitas	34
3.8	Pengolahan Data	34

3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	34
3.8.2	Uji T	35
3.8.3	Uji F	35
3.8.4	Koefisien Determinan R ²	36
3.9	Alat Analisis Data	36
3.10	Kerangka Pemikiran	37
	BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	38
4.2	Tempat Penelitian.....	39
4.3	Hasil Penelitian.....	40
4.3.1	Profil Responden.....	40
4.4	Statistik Deskriptif.....	41
4.4.1.	Variabel Kualitas Produk	43
4.4.2	Variabel Pelayanan.....	44
4.4.3	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
4.5	Uji Instrumen Penelitian.....	49
4.5.1	Uji Validitas	49
4.5.2	Uji Reliabilitas	52
4.6	Uji Asumsi Klasik	54
4.6.1	Uji Normalitas	54
4.6.2	Uji heterokedasitisitas	57
4.6.3	Multikolinieritas.....	58
4.6.4	Analisis Korelasi	58
4.7	Analisis Model Regresi Berganda	60

4.8	Uji Hipotesis.....	61
4.8.1	Uji T (Parsial).....	61
4.8.2	Uji F (Simultan)	62
4.9	Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.10	Pembahasan	64
4.10.1	Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.10.2	Faktor yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ...	65
4.10.3	Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	66
BAB V	PENUTUP.....	69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penilaian Konsumen Bulan Januari 2019-Desember 2019	2
Tabel 2.1 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	25
Tabel 3.1 Skala Likert untuk kualitas produk, pelayanan dan kepuasan pelanggan	33
Tabel 4.1 Perolehan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Perolehan Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Perolehan Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Kualitas Temperatur untuk Makanan/Minuman (Panas) Bagus	43
Tabel 4.5 Kualitas Temperatur untuk Makanan/Minuman (Dingin) Bagus	43
Tabel 4.6 Kesesuaian Rasa Produk	44
Tabel 4.7 Jumlah <i>Counter Kasir</i> Cukup.....	44
Tabel 4.8 Jumlah <i>Packer</i> Produk Cukup	44
Tabel 4.9 Sistem Antrian Restoran Sudah Teratur.....	45
Tabel 4.10 Kecepatan Pelayanan Terhadap <i>Customer</i>	45
Tabel 4.11 Keramahan Karyawan dalam Melayani Pesanan.....	45
Tabel 4.12 Antusias Karyawan dalam Menangani Pesanan	46
Tabel 4.13 Kebersihan Lantai Restoran Bersih dan Rapih	46
Tabel 4.14 Kebersihan Toilet Terjaga dengan Baik dan Nyaman	46
Tabel 4.15 Kerapihan Meja dan Kursi Restoran Cukup Baik.....	46
Tabel 4.16 Waktu Tunggu Produk Sudah Cepat.....	47
Tabel 4.17 Pesanan Sudah Sesuai dengan Permintaan <i>Customer</i>	47
Tabel 4.18 Memberikan Produk yang Berkualitas.....	47
Tabel 4.19 Toilet Cukup Dekat.....	48

Tabel 4.20 Lahan Parkir yang Luas dan Aman.....	48
Tabel 4.21 Musholla Terletak Cukup Dekat dengan Restoran	48
Tabel 4.22 Jenis Promo yang Menarik.....	49
Tabel 4.23 Harga Promosi yang Ditawarkan Cukup Baik	49
Tabel 4.24 Media Promosi Cukup Baik.....	49
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Pelayanan	51
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	53
Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan	53
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.32 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.33 Interpretasi koefisien korelasi nilai Korelasi.....	58
Tabel 4.34 Hasil Uji Korelasi Pearson	59
Tabel 4.35 Hasil Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.36 Hasil Uji T	61
Tabel 4.37 Hasil Uji F	63
Tabel 4.38 Hasil Uji Deteriminasi R ²	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Persentase Data Penilaian Pelanggan Tahun 2019	3
Gambar 1.2 Diagram Pareto Keluhan Pelanggan Sangat Tidak Puas.....	3
Gambar 1.3 Diagram Pareto Keluhan Pelanggan Tidak Puas.....	3
Gambar 2.1 Manfaat Kualitas	9
Gambar 2.2 <i>Grand Theory</i> Kepuasan Pelanggan.....	16
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 <i>Data View SPSS</i>	42
Gambar 4.2 <i>Variabel View SPSS</i>	42
Gambar 4.3 <i>Frequencies Data SPSS</i>	43
Gambar 4.4 Jendela <i>Bivariate Correlations SPSS</i>	50
Gambar 4.5 <i>Correlations SPSS</i>	51
Gambar 4.6 <i>Reliability Statistics SPSS</i>	53
Gambar 4.7 Jendela <i>Linier Regression</i>	55
Gambar 4.8. Diagram <i>P-Plot</i> Uji Normalitas.....	55
Gambar 4.9 <i>Scatterplot</i> Heterokedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan di KFC cabang Metland Tambun.

Tabel Titik Persentase Distribusi F ($k; n-k$) = F (2;48) untuk Probabilitas 0,05.

Tabel Titik Persentase Distribusi T($df=1-50$) untuk Probabilitas 0,05.



DAFTAR SINGKATAN (ATAU YANG LAINNYA)

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
FFI	Fast Food Indonesia
FSA	Food Safety Audit
KFC	Kentucky Fried Chicken
LAST	Listen, Appologize, Solve, Thanks
NSF	National Science Foundation
RSC	Restaurant Support Center
SIRO	Service In Random Order
SGS	Societe General the Surveillance
SPSS	Statistical Product and Service Solutions
STAR	Supplier, Tracking, Assessment and Recognition
QA	Quality Assurance
QSA	Quality System Assessment