

**PENGUKURAN KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN  
PERIKLANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
*J.CO DONUTS & COFFE***

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2017 FEB  
UBJ)**

**Skripsi**

**Disusun Oleh**

**Dinda Sherina Darmadi**

**201710325145**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2021**

## LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

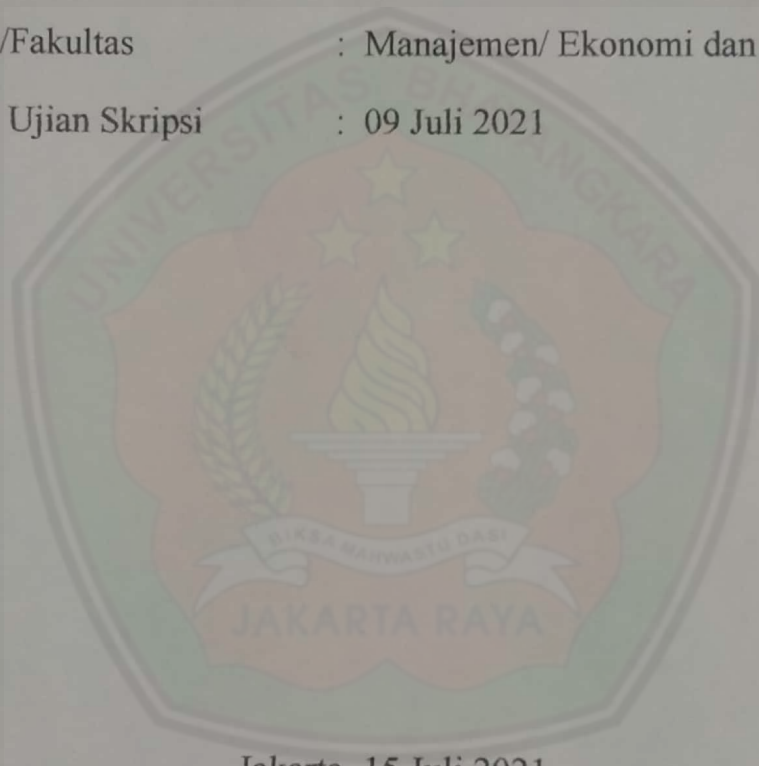
Judul Skripsi : PENGUKURAN KUALITAS PRODUK,  
PELAYANAN, DAN PERIKLANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA *J.Co Donuts & Coffe*  
  
(Studi Kasus Mahasiswa Prodi Manajemen  
Angkatan 2017 FEB UBJ).

Nama Mahasiswa : Dinda Sherina Darmadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325145

Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 Juli 2021



Jakarta, 15 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing

Andrian, S.E., M.M.

NIDN : 0321077102

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi

: PENGUKURAN KUALITAS PRODUK,  
PELAYANAN, DAN PERIKLANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA *J.Co Donuts & Coffe.*

(Studi Kasus Mahasiswa Prodi Manajemen  
Angkatan 2017 FEB UBJ).

Nama Mahasiswa

: Dinda Sherina Darmadi

Nomor Pokok Mahasiswa

: 201710325145

Program Studi/Fakultas

: Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi

: 09 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: Drs. Soehardi, MBA., Ph.D

NIDN : 0311096604

Penguji I

: Andrian, S.E, M.M.

NIDN : 0321077102

Penguji II

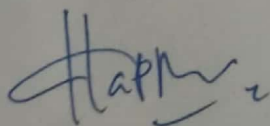
: M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN : 0325057908

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

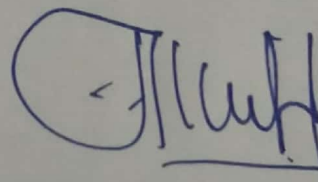


Dr. Hadita, S.Pd., M.M.

NIDN : 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih M.S. Ak., CA., CSRA., CACP.

NIDN : 0318107101

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul PENGUKURAN KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *J.Co Donuts & Coffe*.

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 mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin 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.

Jakarta, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Dinda Sherina Darmadi

201710325145

## ABSTRAK

**Dinda Sherina Darmadi, 201710325145.** Pengukuran Kualitas Produk, Pelayanan, dan Periklanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *J.Co Donuts & Coffe*.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Produk (X1), Pelayanan(X2), dan Periklanan(X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada *J.Co Donuts & Coffe*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode non-probability sampling dengan teknik *accidental* sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi manajemen angkatan 2017. Dengan sampel penelitian 146 orang, dengan menggunakan rumus *accidental* sampling. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil Uji t, menunjukkan variabel Kualitas Produk (X1) secara parsial sebesar t-hitung 2,505 > 1,976 (t-tabel). Variabel Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar 3,224 > 1,976 (t-tabel). Variabel Periklanan (X3) berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar 6,696 > 1,976 (t-tabel). Hasil Uji F menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1), Pelayanan (X2), dan Periklanan (X3) berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan F-hitung sebesar 65,454 dan F-tabel 2,67. Hasil Uji Koefisien Determinasi R *square*, diperoleh sebesar 0,571. Hal ini mengartikan bahwa 57,1% Sedangkan sisahnya 42,9% dijelaskan sebab-sebab lain yang ada diluar variabel penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Periklanan, Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

*Dinda Sherina Darmadi, 201710325145. Measurement of Product Quality, Service, and Advertising on Consumer Satisfaction at J.Co Donuts & Coffee.*

*This study aims to examine how much influence Product Quality (X1), Service (X2), and Advertising (X3) have on Consumer Satisfaction (Y) at J.Co Donuts & Coffee. This research is a quantitative research with non-probability sampling method with accidental sampling technique. The population in this study were students of the 2017 class of management study program. With a research sample of 146 people, using the accidental sampling formula. This research was conducted using the SPSS version 25 program. The results of the t-test showed that the Product Quality (X1) variable partially was t-count  $2.505 > 1.976$  (t-table). Service variable (X2) has partial effect with t-count of  $3.224 > 1.976$  (t-table). Advertising variable (X3) has a partial effect with a t-count of  $6.696 > 1.976$  (t-table). The results of the F test show that the quality of the product (X1), service (X2), and advertising (X3) has a simultaneous effect on consumer satisfaction (Y) with an F-count of 65.454 and an F-table of 2.67. The result of the Coefficient of Determination Test for R square, was obtained at 0.571. This means that 57.1% while the remaining 42.9% is explained by other causes that are outside the variables of this study.*

*Keywords: Product Quality, Service, Advertising, Consumer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGUKURAN KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *J.Co Donuts & Coffe* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2017 FEB UBJ)”.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S. AK., CA, CSRS., CBV.,CMA.,CACP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd, M.M. Selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Andrian , S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
5. Yth Seluruh Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing dan mengajarkan penulis ilmu-ilmu yang bermanfaat.
6. Terimakasih kepada Keluarga/Kerabat terdekat saya, yang sudah mendukung saya selama skripsi.

Bekasi, 09 Juli 2021

Dinda Sherina Darmadi

## DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian.....	2
1.5. Batasan Masalah.....	3
1.6. Sistematika Masalah.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Kualitas Produk.....	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Produk .....	5
2.1.3 Indikator Kualitas Produk .....	6
2.2 Pelayanan .....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	7
2.2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	8
2.3 Periklanan.....	9
2.3.1 Pengertian Periklanan.....	9
2.3.2 Fungsi-fungsi Periklanan.....	9
2.3.3 Sifat-Sifat Periklanan .....	10
2.3.4 Tujuan Periklanan .....	11



2.4	Kepuasan Konsumen.....	11
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	11
2.4.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	12
2.4.3	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	13
2.5	Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
2.6	Kerangka Berpikir .....	17
2.7	Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III .....		19
METODOLOGI PENELITIAN.....		19
3.1.	Desain Penelitian.....	19
3.2.	Tahapan Penelitian .....	19
3.3.	Model Konseptual Penelitian .....	20
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	21
3.4.1	Variabel Independen .....	21
3.4.2	Variabel Dependen .....	24
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
3.5.1	Waktu Penelitian .....	25
3.5.2	Tempat Penelitian .....	25
3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel .....	25
3.6.2	Populasi .....	25
3.6.2	Sampel .....	25
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.8.1.	Uji Validitas .....	26
3.8.2.	Uji Reliabilitas .....	27
3.9.	Uji Asumsi Klasik .....	27
3.9.1.	Uji Normalitas .....	27
3.9.2.	Uji Multikolinearitas .....	28
3.9.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	28
3.10.	Analisis Regresi Linier.....	28
3.11.	Uji Hipotesis.....	29
3.11.1	Uji F .....	29
3.11.2	Uji T .....	29
3.11.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	30
BAB IV .....		31
HASIL PENELITIAN .....		31

4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.1.1	Visi .....	32
4.1.2	Misi .....	32
4.1.3	Struktur Organisasi <i>J.Co Donuts Coffe</i> .....	33
4.2.	Hasil Penelitian .....	34
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuisisioner .....	34
4.2.2	Identitas Responden .....	34
4.3.	Analisis Data .....	35
4.3.1	Uji Validitas .....	35
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	36
4.4.	Uji Asumsi Klasik .....	36
4.4.1	Uji Normalitas .....	36
4.4.2	Uji Multikolinieritas .....	37
4.4.1	Uji Heteroskedasititas .....	38
4.5.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
4.6.	Uji Hipotesis.....	39
4.6.1	Uji T .....	39
4.6.2	Uji F .....	40
4.6.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
4.7.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	41
BAB V	.....	44
PENUTUP	.....	44
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Implikasi Manajerial .....	45
DAFTAR PUSTAKA	.....	49
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuisioneer .....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	37
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.5 Uji Normalitas .....	38
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas .....	39
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
Tabel 4.8 Uji T .....	41
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>J.Co Donuts &amp; Coffe</i> .....	34
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Plagiat
- Lampiran 2 Uji Referensi
- Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Tabel R
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Tabel T
- Lampiran 12 Riwayat Hidup
- Lampiran 13 Buku Bimbingan

