

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
KFC TAMAN HARAPAN INDAH BEKASI DENGAN
METODE ANALISIS JALUR**

SKRIPSI

Oleh:

AULIA RAHMAH

201910215236



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
KFC TAMAN HARAPAN INDAH BEKASI DENGAN
METODE ANALISIS JALUR**

SKRIPSI

Oleh:

AULIA RAHMAH

201910215236



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada KFC Taman Harapan Indah Bekasi dengan Metode Analisis Jalur

Nama Mahasiswa : Aulia Rahmah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215236

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023



Pembimbing I

Pembimbing II

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

Ir. Achmad Muhazir, M.T.
NIDN 0316037002

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada KFC Taman Harapan Indah Bekasi dengan Metode Analisis Jalur

Nama Mahasiswa : Aulia Rahmah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215236

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Bekasi, 26 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.
NIDN 0309098501

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

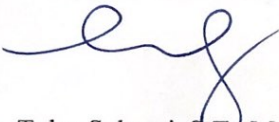
Penguji II : Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik


Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905


Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.
NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KFC TAMAN HARAPAN INDAH BEKASI DENGAN METODE ANALISIS JALUR”

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 di kemudian 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 digandakan 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.

Bekasi, 26 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Aulia Rahmah

201910215236

ABSTRAK

Aulia Rahmah. 201910215236. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada KFC Taman Harapan Indah Bekasi dengan Metode Analisis Jalur.

Persaingan yang ketat antar restoran cepat saji di kawasan Kota Harapan Indah menuntut KFC Taman Harapan Indah Bekasi untuk meningkatkan kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang ada guna meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga akan menjalin hubungan yang loyal dengan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan metode analisis jalur. Penelitian ini juga berfungsi untuk mengetahui usulan perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif pendekatan *explanatory research*, dengan sampel penelitian berjumlah 100 orang responden yang melakukan transaksi langsung di KFC Taman Harapan Indah Bekasi minimal dua kali. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Pengaruh tidak langsung melalui kepuasan memiliki pengaruh yang lebih kecil daripada pengaruh langsung. Berdasarkan analisis komplain pelanggan menunjukkan bahwa prioritas perbaikan kualitas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas meliputi: (1) menerapkan strategi pemasaran yang lebih efektif, (2) melakukan training dan pengembangan terhadap karyawan, dan (3) menambah jumlah karyawan atau melakukan penjadwalan yang efisien.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, analisis jalur.

ABSTRACT

Aulia Rahmah. 201910215236. *Analyze the Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty at KFC Taman Harapan Indah Bekasi with the Path Analysis Method.*

Intense competition among fast-food restaurants in the area of Kota Harapan Indah demands KFC Taman Harapan Indah Bekasi to enhance the quality of its products and services to increase customer satisfaction and foster loyal relationships. This research aims to analyze the effects of the independent variables, product quality, and service quality, on the dependent variables, customer satisfaction, and customer loyalty, utilizing path analysis. Additionally, the study aims to identify proposed improvements to enhance customer satisfaction and loyalty. This quantitative study adopts an explanatory research approach, with a sample of 100 respondents who have conducted transactions at KFC Taman Harapan Indah Bekasi at least twice. The path analysis results reveal that product quality significantly influences customer satisfaction and loyalty, while service quality also significantly affects customer satisfaction and loyalty. However, customer satisfaction does not significantly influence loyalty. Indirect effects through customer satisfaction are smaller than direct effects. Based on customer complaint analysis, the prioritized quality improvements for enhancing customer satisfaction and loyalty include: (1) implementing more effective marketing strategies, (2) conducting training and development for employees, and (3) increasing the number of employees or optimizing scheduling.

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction, customer loyalty, path analysis.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Rahmah
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215236
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Demi pengembangn ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA KFC TAMAN HARAPAN INDAH
BEKASI DENGAN METODE ANALISIS JALUR**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : BEKASI
Pada Tanggal : 26 Juli 2023
Yang menyatakan,



Aulia Rahmah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada KFC Taman Harapan Indah Bekasi dengan Metode Analisis Jalura". Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat akademik yang harus ditempuh untuk mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan motivasi, masukan, dan bantuan kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua, Adik, Kakak, Kakak Ipar, dan keluarga besar penulis atas dukungan baik moril atau materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Ir. Ahmad Fauzi S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan selama perkuliahan.
6. Bapak Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak Ir. Achmad Muhazir, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

8. Seluruh Dosen Pengajar serta Staf Fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan pengetahuan dan bantuan selama perkuliahan.
9. Bapak Muhamad Wira Agustina selaku Manajer KFC Taman Harapan Indah Bekasi dan seluruh karyawan yang telah membantu selama penelitian.
10. Sahabat seperjuangan yaitu Ciwi Ciwi (Ana, Dita, Egghi, Puspa), sahabat penulis Jeane, Nixie, Cinta, Tamara, dan teman-teman kelas Teknik Industri B2 yang telah saling membantu, memotivasi, dan menyemangati dalam perkuliahan.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Penulis menyadari bahwa adanya beberapa kekurangan yang masih terdapat dalam skripsi ini. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 3 Juli 2023



Aulia Rahmah

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Batasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Kegunaan Penelitian	10
1.6.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.6.2 Kegunaan Praktis	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Produk.....	12

2.1.1	Definisi Produk	12
2.1.2	Klasifikasi Produk.....	12
2.1.3	Tingkatan Produk.....	14
2.2	Kualitas	16
2.2.1	Pengertian Kualitas	16
2.2.2	Pengendalian Kualitas.....	17
2.3	Kualitas Produk	17
2.3.1	Definisi Kualitas Produk.....	17
2.3.2	Manfaat Kualitas Produk	18
2.3.3	Dimensi Kualitas Produk.....	19
2.4	Kualitas Pelayanan.....	20
2.4.1	Definisi Jasa atau Pelayanan.....	20
2.4.2	Karakteristik Jasa.....	21
2.4.3	Definisi Kualitas Pelayanan.....	21
2.4.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.1	Definisi Kepuasan.....	22
2.5.2	Model Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.3	Pengukuran Kepuasan.....	24
2.6	Loyalitas Pelanggan.....	26
2.6.1	Definisi Loyalitas Pelanggan	26
2.6.2	Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	27
2.6.3	Tahapan Loyalitas Pelanggan	29
2.6.4	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	31
2.7	Metode Analisis Data	32

2.7.1	Uji Instrumen	32
2.7.2	Analisis Statistik Deskriptif	32
2.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	33
2.7.4	Uji Hipotesis	34
2.7.5	Analisis Jalur.....	35
2.7.6	Pareto Chart	37
2.8	Model Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	37
2.8.1	Model Hubungan Antar Variabel	37
2.8.2	Hipotesis	40
2.9	Penelitian Terdahulu	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1	Jenis Penelitian	49
3.2	Metode Penelitian	49
3.3	Populasi dan Sampel.....	49
3.3.1	Populasi Penelitian.....	49
3.3.2	Sampel Penelitian	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	51
3.4.1	Jenis Data.....	51
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5	Operasional Variabel	52
3.6	Skala Variabel.....	56
3.7	Uji Instrumen	57
3.7.1	Uji Validitas	57
3.7.2	Uji Reliabilitas	57
3.8	Teknik Analisis Data	58

3.8.1	Analisis Deskriptif	58
3.8.2	Analisis Jalur.....	59
3.8.3	Pareto Chart	60
3.9	Kerangka Pemikiran	62
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	63
4.2	Pengumpulan Data.....	65
4.3	Distribusi Responden.....	65
4.3.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.3.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.3.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.3.4	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	68
4.3.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Keluhan, Saran & Feedback untuk KFC Taman Harapan Indah Bekasi.....	69
4.4	Pengujian Data.....	70
4.4.1	Uji Validitas.....	70
4.4.2	Uji Reliabilitas	74
4.5	Analisis Deskriptif	75
4.5.1	Variabel Kualitas Produk (X_1).....	75
4.5.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	81
4.5.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1)	87
4.5.4	Variabel Loyalitas Pelanggan (Y_2)	89
4.6	Uji Asumsi Klasik	93
4.6.1	Uji Normalitas.....	93
4.6.2	Uji Multikolinieritas	94

4.6.3	Uji Heteroskedastisitas	94
4.7	Analisis Jalur	95
4.7.1	Pengujian Sub-struktur 1	95
4.7.2	Pengujian Sub-Struktur 2.....	96
4.7.3	Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total	98
4.8	Uji Hipotesis	100
4.9	Pareto Chart	109
4.10	Interpretasi Hasil Penelitian.....	113
4.10.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	113
4.10.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	114
4.10.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	115
4.10.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	116
4.10.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	117
4.10.6	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	118
4.10.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	119
BAB V PENUTUP.....		121
5.1	Kesimpulan	121
5.2	Saran	122
DAFTAR PUSTAKA		124
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2. Komparasi Brand Index Retail Restoran	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.2. Skala Likert Empat Tingkat	57
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	68
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Keluhan & Saran.....	69
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Variabel Produk (X_1).....	75
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	81
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1).....	87
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y_2).....	89
Tabel 4.10. Koefisien Jalur Sub-Struktur 1.....	95
Tabel 4.11. Koefisien Jalur Sub-Struktur 2.....	97
Tabel 4.12. Uji F (Sub-Struktur 1).....	101
Tabel 4.13. Uji t (Sub-Struktur 1)	102
Tabel 4.14. Uji F (Sub-Struktur 2).....	104
Tabel 4.15. Uji t (Sub-Struktur 2)	105
Tabel 4.16. Data Komplain Responden	109
Tabel 4.17. Kelompok Komplain Responden.....	110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Total Sales Area Jakarta 2_AC5 Periode Jan-Feb 2022	4
Gambar 1.2. Grafik Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan KFC Taman Harapan Indah Bekasi Tahun 2022.....	6
Gambar 2.1. Model Hipotesis	41
Gambar 3.1. Model Diagram Jalur.....	59
Gambar 3.2. Kerangka Berpikir	62
Gambar 4.1. Peta Penyebaran Jaringan KFC	63
Gambar 4.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	71
Gambar 4.3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	72
Gambar 4.4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	73
Gambar 4.5. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	73
Gambar 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	74
Gambar 4.7. Hasil Uji Normalitas Monte Carlo	93
Gambar 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas	94
Gambar 4.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
Gambar 4.10. Koefisien Determinasi Sub-Struktur 1	96
Gambar 4.11. Koefisien Determinasi Sub-Struktur 2	98
Gambar 4.12. Diagram Jalur	98
Gambar 4.13. Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total	100
Gambar 4.14. Pareto Chart Komplain Pelanggan	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembaran Kuesioner Penelitian Skripsi

Lampiran 2. Identitas Responden

Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian Skripsi

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian Skripsi

Lampiran 5. Plagiarisme

Lampiran 6. Biodata Mahasiswa

Lampiran 7. Kartu Bimbingan Mahasiswa

