

**DAMPAK KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PIZZA HUT DELIVERY VILLA GALAXY
BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

RATNA MIRAWATI

201910325409



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Hut Delivery
Villa Galaxy Bekasi

Nama Mahasiswa : RATNA MIRAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 201910325409

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal lulus Ujian Skripsi : 10 Juli 2023



Pembimbing I

A blue ink signature of Andrian, S.E., M.M.

Andrian, S.E., M.M.

NIDN : 0321077102

Pembimbing II

A black ink signature of Franciscus Dwiketjo Sri S. S.T., M.M.

Franciscus Dwiketjo Sri S. S.T., M.M.

NIDN : 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi

Nama Mahasiswa : Ratna Mirawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325409

Program Studi/fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 10 Juli 2023

Jakarta, 14 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Neng Siti Komariah, S.E., M.M.
NIDN: 0327128105

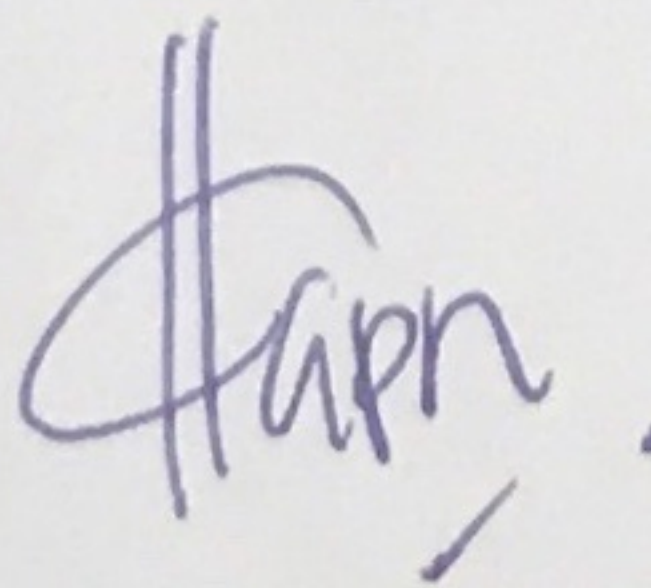
Sekretaris Tim : Haryudi Anas, S.E., M.S.M.
NIDN: 0317117801

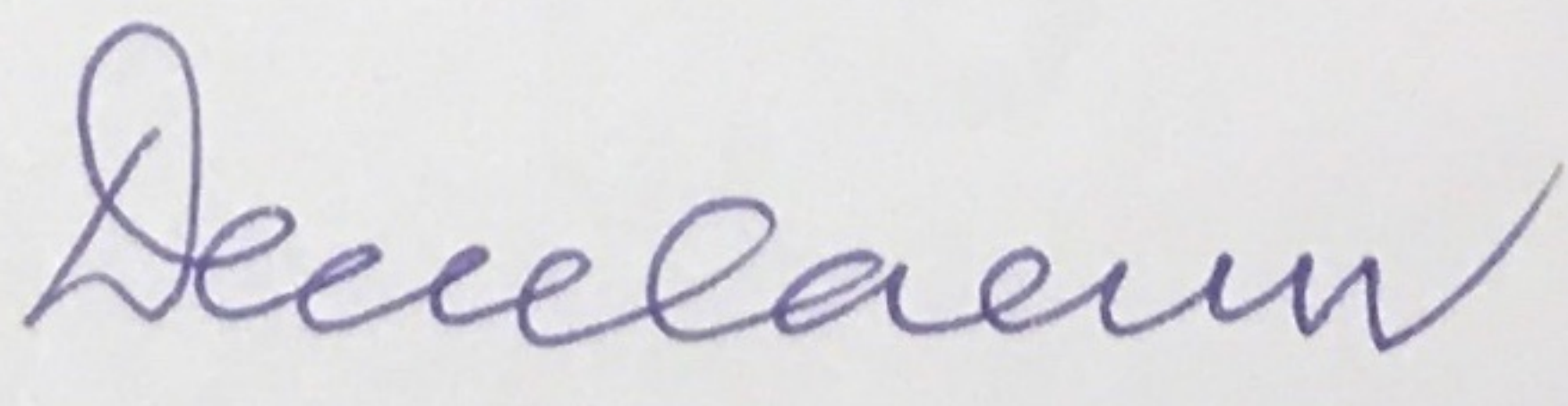
Penguji : Andrian, S.E., M.M.
NIDN: 0321077102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Hadita. S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302


Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.
NIDN : 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa,
Skripsi dengan judul Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi ini 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 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 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, 27 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Ratna Mirawati
201910325409

ABSTRAK

Ratna Mirawati 201910325409. Dampak Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dampak kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pizza hut delivery villa galaxy bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan dalam mendapatkan sampel penulis menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebanyak 150 responden yang dimana fokus responden ini ialah pelanggan pizza hut delivery villa galaxy. Sebelum menganalisis data, peneliti menggunakan 30 responden sebagai *pilot study* untuk mengetahui kelayakan penelitian ini dengan menggunakan SPSS versi 26. Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f) dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan terdapat variabel-variabel yang saling berpengaruh seperti pada penjelasan singkat berikut ini : 1.) pada variabel Kualitas Produk (X_1) diketahui nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai t hitung $9,730 > t$ tabel 1,976, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). 2.) pada variabel Kualitas Pelayanan (X_2) diketahui nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai t hitung $11,374 > t$ tabel 1,976, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). 3.) pada variabel Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) diketahui nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai F hitung $975,094 > F$ tabel 3,06 berdasarkan itu, H_1 dan H_2 diterima yang berarti bahwa secara simultan Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ratna Mirawati 201910325409. *impact of product quality and service quality on customer satisfaction at Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi*

The purpose of this study is to determine the impact of product quality and service quality on customer satisfaction at Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi. In this study using quantitative research methods and in obtaining samples the authors used purposive sampling method. The number of samples used in this study was 150 respondents, where the focus of this respondent was the customer of pizza hut delivery at Vila Galaxy. Before analyzing the data, the researcher used 30 respondents as a pilot study to determine the feasibility of this study using SPSS version 26. The research hypothesis was tested using a partial test (t test) and simultaneous test (f test) with the help of the SPSS version 26 program. The results of the research that has been done has variables that influence each other as in the following brief explanation: 1.) on the Product Quality variable (X1) it is known that the sig. of $0.000 < 0.05$ with a t count of $9.730 > t$ table of 1.976, so it can be concluded that H1 is accepted which means there is a positive and significant influence on customer satisfaction (Y). 2.) on the variable Service Quality (X2) it is known that the sig. of $0.000 < 0.05$ with a t count of $11.374 > t$ table of 1.976, so it can be concluded that H2 is accepted which means there is a positive and significant influence on Customer Satisfaction (Y). 3.) the variable Product Quality (X1) and Service Quality (X2) is known to be sig. of $0.000 < 0.05$ with a calculated F value of $975.094 > F$ table 3.06 based on that, H1 and H2 are accepted which means that simultaneously Product Quality (X1) and Service Quality (X2) have a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y) .

Keywords: *Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Dampak Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pizza Hut Delivery Villa Galaxy Bekasi”, guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian tugas akhir. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terimakasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.PD., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Andrian, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo,ST.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu serta selalu memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi,
5. Bapak Dr. Muhammad Richo Rianto, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Wahid Hidayat dan Ibunda Maisuri yang telah dengan sabar dan bangga membesarkan putri bungsunya. Terimakasih telah memberikan kasih sayang, motivasi dan cintanya kepadaku, yang selalu memberikan semangat untuk mewujudkan cita-citaku. Serta kakak kakak iwan,firman,(alm)yudi,daus,surya dan adik Nasya yang telah memberikan dukungan dan perhatian kepada penulis.
7. Seluruh sahabat saya Nickori, Inas, meitha, Fitrah, Alysa, Rosa, Della, Zakia.Z, dan teman seperbimbingan seperjuangan yang selalu saling mendukung selama penyusunan skripsi ini.

8. Kepada Muhammad Fajar Nasrullah terimakasih untuk selalu ada, memberikan semangat dan dukungan serta bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR TABEL.....</u>	
<u>DAFTAR GAMBAR.....</u>	
<u>DAFTAR LAMPIRAN.....</u>	
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Permasalahan.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Grand Theory	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.

2.2	Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Penelitian Pada Umumnya	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Dampak Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.

3.8	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.9	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.4	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.9.5	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.9.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Misi	Error! Bookmark not defined.
4.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Pengujian Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Reliabilitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedasitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.

4.6	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Uji t (parsial).....	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Uji F	Error! Bookmark not defined.
4.7	Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.8	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.8.1	Dampak Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.8.2	Dampak Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.8.3	Dampak Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
Referensi		Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terhadap**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Definisi Operasional**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Skala Likert.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Karakteristik Usia**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinieritas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Hasil Analisis Linier Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Hasil Uji t**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Hasil Uji f**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Layanan Pesan Antar.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme.....
Lampiran 2 Uji Referensi.....
Lampiran 3 Buku Bimbingan Skripsi.....
Lampiran 4 Buku Bimbingan Skripsi.....
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 6 Hasil Analisis Data Kuesioner.....
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....

