

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RUMAH MAKAN PADANG KIKI JAYA DI TAMBUN
SELATAN**

SKRIPSI

OLEH:

DANIEL PANJAITAN

202110325080



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah
Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan

Nama Mahasiswa : Daniel Panjaitan

Nomor Induk Mahasiswa : 202110325080

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2025

Jakarta, 1 Agustus 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Dr. Ari Sulistyowati, SE, MM
NIDN: 0331078303

Pembimbing II



Dr. Murti Wijayanti, SE, Ak, MM
NIDN: 0320127504

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan

Nama Mahasiswa : Daniel Panjaitan

Nomor Pokok : 202110325080

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2025

Jakarta, 1 Agustus 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Heni Rohaeni, S.SOS., M.Si
NIDN. 0314068202

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA
NIDN. 0309048102

Penguji : Dr. Ari Sulistyowati, S.E., M.M
NIDN. 0331078303



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Daniel Panjaitan
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325080
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 04 September 2002
Alamat : Perumahan bumi lestari jalan perkutut raya blok H 37 No 8
RT 07 RW 017 kode pos 17510 Tambun Selatan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan" adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang di tulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila jika kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan Skripsi ini dipinjam dan digandakan oleh Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya Memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi saya ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Daniel Panjaitan

202110325080

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peran kualitas produk dan pelayanan dalam menciptakan kepuasan konsumen, terlebih dalam industri kuliner yang persaingannya semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 110 responden. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini memberikan rekomendasi kepada Rumah Makan Padang Kiki Jaya agar terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Rumah Makan Padang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Rumah Makan Padang Kiki Jaya in Tambun Selatan. The background of this research is based on the importance of product and service quality in creating consumer satisfaction, especially in the increasingly competitive culinary industry. This research uses a quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 110 respondents. The data were analyzed using multiple linear regression. The results show that both product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. These findings suggest that Rumah Makan Padang Kiki Jaya should continuously improve its product and service quality to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Padang Restaurant*



KATA PENGANTAR

Puji Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Manajemen, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam dunia bisnis kuliner yang semakin kompetitif, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis bagi dunia usaha, khususnya bagi Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

2. Bapak Dr. Yayan Hendayana, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik saya di kampus selama ini. Semoga ibu dan keluarga selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. Ibu Dr Ari Sulistyowati, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan lindungan oleh Allah SWT.
6. Ibu Dr. Murti Wijayanti S.E., Ak., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan lindungan oleh Allah SWT.
7. Panutanku, Bapak Edy Panjaitan, terimakasih telah meluangkan waktu, tenaga untuk di berikan kepada penulis, Beliau memang tidak sempat merasakan sampai bangku perkuliahan, namun beliau memang mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

8. Pintu surgaku. Ibunda Rosalinda Sitorus, Beliau berperan penting dalam program studi penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi semangat, motivasi serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk Abang, Orlando Valentine Panjaitan, Terimakasih telah memberikan dukungan dan mendengarkan keluh kesah penulis selama Menyusun skripsi ini.
10. Untuk Kakak, Bella Caroline Panjaitan, Terimakasih telah memberikan dukungan dan mendengarkan keluh kesah penulis selama Menyusun skripsi ini.
11. Untuk teman-teman seperbimbingan, Aryo, Viona, Tiara. Terimakasih karena telah saling membantu, saling support untuk Menyusun skripsi ini dengan penuh semangat.
12. Untuk yang memiliki NPM 202110325038 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi, berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendengarkan keluh kesah, serta selalu memberikan dukungan, semangat, dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
13. Untuk teman-teman seperjuangan, Purnomo Aryo, Wahyu Tri Wibowo, dari masuk kuliah memberi dukungan, mendengarkan keluh kesah, sampai akhir dan saling memberikan arahan dalam pengerjaan skripsi ini.
14. Terakhir, Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah berusaha dan berjuang sejauh ini. sehingga penulis Berhasil mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah dan menyelesaikan skripsi terbaik dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi penyajian maupun isi. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proposal ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu.

Akhir kata, penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, serta menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.



Bekasi, 10 Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Kualitas Produk.....	15
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.1.2 Kualitas Makanan	16
2.1.3 Indikator-indikator Kualitas Produk	18
2.1.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	19

2.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Makanan.....	21
2.2.3 Pengaruh Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.4 Indikator Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.3 Kepuasan Pelanggan	23
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.2 Indikator Indikator Kepuasan Konsumen	25
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan	26
2.4 Penelitian Terdahulu.....	27
2.5 Kerangka Konseptual	31
2.6 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Skala Pengukuran Dan Definisi Operasional Variabel	40
3.5.1 Skala Likert.....	40
3.6 Operasional Variabel	40
3.7 Metode Analisis Data	43

3.7.1 Uji Kualitas Data	43
3.7.1.1 Uji Validitas	43
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	43
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.2.1 Uji Normalitas	43
3.7.2.2 Uji Multikolinieritas.....	44
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.7.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.7.4 Uji Hipotesis	45
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	45
3.7.4.2 Uji Simultan (Uji F)	46
3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Profil Rumah Makan Padang Kiki Jaya.....	48
4.1.1 Sejarah Rumah Makan Padang	49
4.1.2 Kegiatan Operasional Rumah Makan Padang Kiki Jaya	51
4.1.3 Gambaran Umum Konsumen Rumah Makan Padang Kiki Jaya.....	51
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner.....	53
4.3 Identitas Responden	53
4.3.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	53
4.3.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia	54
4.3.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	55
4.3.4 Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Pembelian yang berkunjung dan membeli makanan di Rumah Makan Padang Kiki Jaya	57

4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	57
4.4.1 Uji Validitas.....	57
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	61
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	61
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	65
4.7 Uji Hipotesis.....	66
4.7.1 Uji T (Parsial).....	66
4.7.2 Uji F (Simultan).....	68
4.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>).....	69
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.8.3 Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Keterbatasan.....	80
5.3 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara Kepada Pelanggan Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan.....	7
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Skala Likert	40
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan Seberapa sering Anda berkunjung dan membeli makanan di Rumah Makan Padang Kiki Jaya.....	56
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	59
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	59
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y)	60
Tabel 4. 8 Uji Realibilitas Kualitas Produk	60
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	61
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 13 Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4. 14 Uji T (Parsial).....	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan).....	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk Rumah Makan Padang.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4. 2 Logo Rumah Makan Padang.....	51
Gambar 4. 3 Uji Normalitas P-Plot.....	61
Gambar 4. 4 Heteroskedastisitas Scatterplot.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	88
Lampiran 2 Uji Referensi.....	91
Lampiran 3 Buku Bimbingan.....	102
Lampiran 4 Lembar Kuisisioner	104
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden	109
Lampiran 6 Uji Instrumen Data	117
Lampiran 7 Uji Parsial dan Simultan.....	122
Lampiran 8 R tabel.....	123
Lampiran 9 T tabel.....	124
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	130

