



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MCDONALD'S TEBET JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

BIMO FIGO ANDITO 1810111185

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

BIMO FIGO ANDITO

N 1810111185

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MCDONALD' S TEBET JAKARTA SELATAN





**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MCDONALD'S TEBET JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

BIMO FIGO ANDITO 1810111185

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bimo Figo Andito

NIM : 1810111185

Bilaman di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia di tuntutan dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 21 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Bimo Figo Andito)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bimo Figo Andito
NIM : 1810111185
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) Skripsi saya yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald's Tebet Jakarta Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangun Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 22 Juni 2022



(Bimo Figo Andito)

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MCDONALD'S TEBET
JAKARTA SELATAN

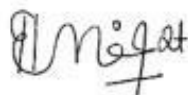
Dipersiapkan dan disusun oleh:

Bimo Figo Andito 1810111185

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 4 Juli 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Diana Triwardhani, SE, MM.
Ketua Penguji



Dra. Heni Nastiti, MM.
Penguji I



Yuliniar, SE, MM.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS.
Dekan



Siti Hidavati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 14 Juli 2022



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Senin , tanggal 04 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Bimo Figo Andito

No.Pokok Mahasiswa : 1810111185

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
Analisis Kepuasan Pelanggan Mcdonald's Tebet
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|---------------------------|----------------|--------------|
| 1 | Diana Triwardhani, SE, MM | Ketua | 1. |
| 2 | Dra. Heni Nastiti, MM | Anggota I | 2. |
| 3 | Yuliniar, SE, MM | Anggota II **) | 3. |

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Juli 2022
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprosdi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

Analysis of the Influence of Customer Satisfaction at McDonald's Tebet, South Jakarta

By Bimo Figo Andito

Abstract

This study is a quantitative study and aims to determine the effect of service quality, product quality, and discounts on customer satisfaction at McDonald's Tebet, South Jakarta. The population in this study were McDonald's Tebet South Jakarta customers with the criteria of having bought 2 or more times. Sampling using non-probability sampling method with purposive sampling technique, with a total sample of 100 respondents. The data analysis technique was carried out by descriptive and inferential analysis using Partial Least Square (PLS) tools. The results of this study indicate that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and discounts have a positive and significant effect on customer satisfaction. The result of the calculation of the determinant coefficient is 0.720. This shows that service quality, product quality, and discounts affect customer satisfaction at McDonald's Tebet, South Jakarta by 72% and the remaining 28% is influenced by other variables.

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

Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan McDonald's Tebet Jakarta Selatan

Oleh Bimo Figo Andito

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan diskon terhadap kepuasan pelanggan McDonald's Tebet Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan McDonald's Tebet Jakarta Selatan dengan kriteria pernah membeli sebanyak 2 kali atau lebih. Pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan inferensial dengan alat bantu Partial Least Square (PLS). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan diskon berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Hasil dari perhitungan koefisien determinan sebesar 0.720. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan diskon mempengaruhi kepuasan pelanggan McDonald's Tebet Jakarta Selatan sebesar 72% dan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Diskon

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan YME atas segala karunia dan rahmat sehingga skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan McDonald’s Tebet Jakarta Selatan” berhasil diselesaikan.

Dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak akademisi, yakni kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, kepada Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, serta Ibu Siti Hidayati, SE . M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Selanjutnya peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yakni Ibu Yuliniar, SE., MM yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat untuk skripsi ini, tidak lupa peneliti ucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa kuliah.

Peneliti mengucapkan banyak rasa terima kasih kepada kedua orang tua tersayang yakni Bapak Sugito dan Ibu Nila Chandrawaty, serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan selama masa pendidikan. Selain itu peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman terutama Marco Napitupulu, Raka Bistok, Jandika Febrianto dan yang terakhir Hwang Chaeason yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 22 Juni 2022

Bimo Figo Andito

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| Halaman Sampul..... | i |
| Halaman Judul..... | ii |
| Pernyataan Orisinalitas..... | iii |
| Pernyataan Publikasi..... | iv |
| Lembar Pengesahan..... | viv |
| Abstract | vi |
| Abstrak | vii |
| PRAKATA | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah | 3 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| I.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| II.1 Landasan Teori..... | 5 |
| II.1.1 Manajemen Pemasaran | 5 |
| II.1.2 Kepuasan Pelanggan | 5 |
| II.1.3 Kualitas Produk..... | 8 |
| II.1.4 Kualitas Pelayanan..... | 10 |
| II.1.5 Diskon..... | 12 |
| II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 13 |
| II.3 Model Penelitian Empiris..... | 19 |
| II.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 19 |
| II.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 20 |
| II.3.3 Pengaruh Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan | 20 |
| II.4 Hipotesis..... | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 22 |
| III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 22 |

| | | |
|-----------------|--|-----------|
| III.1.1 | <u>Definisi Operasional</u> | 22 |
| III.1.2 | <u>Pengukuran variabel</u> | 22 |
| III.2 | <u>Penentuan Populasi dan Sampel</u> | 24 |
| III.2.1 | <u>Populasi</u> | 24 |
| III.2.2 | <u>Sampel</u> | 25 |
| BAB IV | <u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u> | 35 |
| IV.1 | <u>Deskripsi Objek Penelitian</u> | 35 |
| IV.2 | <u>Analisis Deskriptif</u> | 36 |
| IV.2.1 | <u>Deskripsi Data Responden</u> | 36 |
| IV.2.2 | <u>Analisis Data Deskriptif</u> | 37 |
| IV.3 | <u>Analisis Inferensial</u> | 40 |
| IV.4 | <u>Uji Validitas</u> | 41 |
| IV.5 | <u>Uji Reliabilitas</u> | 43 |
| IV.6 | <u>Uji R Square</u> | 44 |
| IV.7 | <u>Uji Hipotesis</u> | 44 |
| IV.8 | <u>Pembahasan</u> | 46 |
| IV.8.1 | <u>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan</u> | 46 |
| IV.8.2 | <u>Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan</u> | 46 |
| IV.8.3 | <u>Pengaruh Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan</u> | 47 |
| IV.9 | <u>Keterbatasan Penelitian</u> | 47 |
| BAB V | <u>SIMPULAN DAN SARAN</u> | 48 |
| V.1 | <u>Simpulan</u> | 48 |
| V.2 | <u>Saran</u> | 49 |
| | <u>DAFTAR PUSTAKA</u> | 50 |
| | <u>RIWAYAT HIDUP</u> | 52 |
| <u>LAMPIRAN</u> | | 53 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| Tabel 2. Skala Pengukuran Variabel..... | 27 |
| Tabel 3. Bobot Penilaian Skala Interval. | 30 |
| Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian | 30 |
| Tabel 5 Guideline for Identifying Significance Factor Loading..... | 32 |
| Tabel 6 Indeks Kepuasan Pelanggan | 41 |
| Tabel 7 Indeks Kualitas Pelayanan | 42 |
| Tabel 8 Indeks Kualitas Produk..... | 43 |
| Tabel 9 Indeks Diskon | 43 |
| Tabel 10. Hasil Loading Factor Seluruh Variabel | 46 |
| Tabel 11. Nilai AVE | 46 |
| Tabel 12 Hasil Fornell Lacker Criterium..... | 47 |
| Tabel 13 Hasil Cronbach's Alpha..... | 47 |
| Tabel 14 Hasil Composite Reliability..... | 48 |
| Tabel 15. Hasil Uji R Square | 48 |
| Tabel 16 Hasil Nilai original sampel, t statistics, dan p values | 49 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Model Penelitian Empiris..... | 24 |
| Gambar 2 Langkah-langkah PLS..... | 33 |
| Gambar 3. Inner Model..... | 34 |
| Gambar 4. Outer Model | 34 |
| Gambar 5. Diagram Jalur..... | 35 |
| Gambar 6. Logo McDonald's | 39 |
| Gambar 7. Jenis Kelamin Responden | 40 |
| Gambar 8. Usia Responden..... | 41 |
| Gambar 9. Outer Model | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| <u>Lampiran 1 Hasil Penelitian Sebelumnya</u> | 57 |
| <u>Lampiran 2 Kuesioner Penelitian</u> | 60 |
| <u>Lampiran 3 Data Kuesioner 100 Responden</u> | 64 |
| <u>Lampiran 4 Hasil Deskripsi Data Responden</u> | 76 |
| <u>Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Penelitian</u> | 77 |
| <u>Lampiran 6 Hasil Output Outer Models SmartPLS</u> | 78 |
| <u>Lampiran 7 Hasil Pengolahan Model SmartPLS</u> | 79 |
| <u>Lampiran 8 T-Tabel</u> | 81 |