



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S CINERE  
KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

**1010111039 IKHSAN SYATIANSYAH**

**1010111039**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
2015**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S CINERE  
KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

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

**IKHSAN SYATIANSYAH**

**1010111039**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
2015**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ikhsan Syatiansyah

NRP : 1010111039

Tanggal : 28 Juli 2015

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksusaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juli 2015

Yang Menyatakan,



Ikhsan Syatiansyah

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikhsan Syatiansyah  
NRP : 1010111039  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : S1 Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji McDonald’s Cinere Kota Depok.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 28 Juli 2015

Yang menyatakan,



Ikhsan Syatiansyah

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

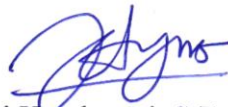
Nama : Ikhsan Syatiansyah

NRP : 1010111039

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji McDonald's Cinere Kota Depok

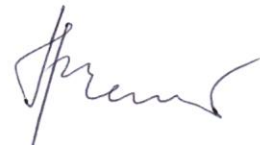
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Tati Handayani, S.E, M.M.  
Ketua Penguji



Yuliniar, S.E, M.M.  
Penguji I



Lina Ariyani, S.E, M.M.  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA.  
Dekan



Drs. Nurmatias, M.M.  
Ka. Prodi

Di tetapkan : Jakarta  
Tanggal Ujian : 28 Juli 2015

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI MCDONALD'S CINERE KOTA DEPOK**

**Ikhsan Syatiansyah**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji McDonald's Cinere Kota Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Restoran Cepat Saji McDonald's Cinere Kota Depok yang berada di RW 007 Kelurahan Pangkalan Jati, Kecamatan Cinere, Kota Depok. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diperoleh sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan T-statistik serta F-statistik dengan tingkat kepercayaan sebesar 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Peneliti menyarankan agar variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk dapat digabungkan untuk membuat pelanggan puas dan akan kembali datang. Variabel Kualitas Produk dalam penelitian ini merupakan variabel yang sangat berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel sebesar 1.66023 dan mempunyai taraf signifikansi sebesar 0.000.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT  
QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY FAST FOOD  
RESTAURANT McDONALD'S CINERE DEPOK.**

**Ikhsan Syatiansyah**

***Abstract***

*This study was conducted to examine the effect of variable Service Quality and Products Quality to Customer Loyalty in Fast Food Restaurants McDonald's Cinere Depok. The Population in this study is the customer Fast Food Restaurants McDonald's Cinere Depok located in RW 007 Pangkalan Jati Village, District Cinere, Depok. Data obtained from the results of the questionnaire, and then obtained a sample of 100 respondents in this study. The analysis technique used is multiple linear regression and hypothesis testing using t-statistic and F-statistics with a confidence level of 5%. The results showed that the variable Quality of Service and Quality Products significantly affect the Customer Loyalty. Researchers suggest that the variable quality of service and product quality can be combined to make customers satisfied and will come back. Product Quality variable in this study is a variable that affects the Customer Loyalty shown by value t count larger than t-table at 1.66023 and have a significance level of 0.000.*

***Keywords:*** Service Quality, Product Quality, Customer Loyalty

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan febuari 2015 ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji McDonald’s Cinere Kota Depok”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Bapak Drs. Nurmatias, M.M. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan Ibu Lina Ariyani, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Sanusi (Ayah), Syatih (Mama), Fitria (Kakak), Syafi’ih (Abang) dan Ibu Sri Murtatik (Ketua Perpustakaan FE), Serta dukungan teman-teman rumah yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan maupun kawan-kawan satu angkatan Manajemen 2010 yang selalu memberikan semangat disaat penulis penat dalam mengerjakan skripsi ini. Penulis juga sampaikan kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih untuk semua yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun penulis terima untuk perbaikan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 28 Juli 2015

**Ikhsan Syatiansyah**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORASINALITAS</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
II.2 Landasan Teori .....	10
II.3 Pengembangan Hipotesis.....	20
II.4 Kerangka Pemikiran .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	23
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	25
III.3 Teknik Pengumpulan Data .....	25
III.4 Teknik Analisis dan Hipotesis .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	34
IV.2 Deskripsi Data Penelitian .....	36
IV.3 Analisis Data Dan Uji Hipotesis .....	36
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	52
V.1 Kesimpulan .....	52
V.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	54
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	The Best Francise To Invest.....	2
Tabel 2	Matriks Penelitian Terdahulu Terkait Dengan Loyalitas Pelanggan .....	9
Tabel 3	Pengukuran Variabel .....	24
Tabel 4	Skala Likert .....	26
Tabel 5	Kisi-Kisi Intrumen Penelitian.....	27
Tabel 6	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	29
Tabel 7	<i>Case processing Summary</i> .....	37
Tabel 8	Hasil Perhitungan Uji Validitas $X_1$ .....	37
Tabel 9	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas $X_1$ .....	38
Tabel 10	<i>Case processing Summary</i> .....	38
Tabel 11	Hasil Perhitungan Uji Validitas $X_2$ .....	39
Tabel 12	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas $X_2$ .....	39
Tabel 13	<i>Case processing Summary</i> .....	40
Tabel 14	Hasil Perhitungan Uji Validitas Y.....	40
Tabel 15	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Y .....	41
Tabel 16	Hasil Normality Kolmogorov- Smirnov <sup>a</sup> .....	43
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 18	Hasil Uji Liniaritas.....	45
Tabel 19	Hasil Uji Liniaritas .....	46
Tabel 20	Hasil Uji t .....	47
Tabel 21	Hasil Uji F .....	48
Tabel 22	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Penelitian .....	22
Gambar 2	Hasil Grafik P-P Plot Uji Normalitas .....	42
Gambar 3	Hasil Grafik Scatterplot Uji Heterokedastisitas .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Ujian Skripsi
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS 21
Lampiran 4	Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 5	Tabel $R^2$
Lampiran 6	Tabel t
Lampiran 7	Tabel F
Lampiran 8	Surat Riset