

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI KFC ARION MAJI PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

**RIJAI MIFTAHUI IHSAN
8135152027**



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

The Correlation between Service Quality and Brand Image with Customer Satisfaction at KFC Arion Mall in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta

**RIJAI MIFTAHUI IHSAN
8135152027**



*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining
Bachelor of Education at Faculty of Economics State University of
Jakarta*

***BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM FACULTY OF
ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA 2020***

ABSTRAK

RIJAL MIFTAHUL IHSAN, Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen di KFC Arion Mall pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan citra merek dengan kepuasan konsumen di KFC Arion Mall pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 160 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 56,514 + 0,509 X_1$, dan $\hat{Y} = 52,457 + 0,821 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smimov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,825, X_1 bernilai sebesar 0,775, dan X_2 bernilai sebesar 0,466. Karena tingkat signifikansi kedua variabel tersebut > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 , dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Dari uji keberartian regresi dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 3,422$ dan $t_{tabel} = 1,67$, dan Y atas X_2 $t_{hitung} = 4,401$ dan $t_{tabel} = 1,67$. Nilai koefisien determinasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,634, dan nilai koefisien determinasi antara variabel citra merek (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,534. Jadi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 yang diperoleh sebesar 63,4% sedangkan 36,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_2 yang diperoleh sebesar 53,4% sedangkan 46,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek

ABSTRACT

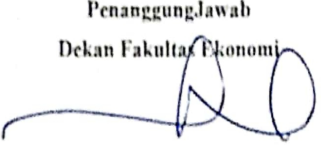
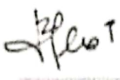


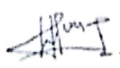

RIJAL MIFTAHUL IHSAN, *The Correlation between Service Quality and Brand Image with Customer Satisfaction at KFC Arion Mall in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta. Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and brand image with customer satisfaction at Arion Mall KFC on students of the Faculty of Economics, State University Jakarta. The research method that the researchers used was a survey method with a correlational approach, the population used was all students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta. The sampling technique used was Purposive sampling technique of 160 people. The resulting regression equations are $\hat{Y} = 56,514 + 0.509 X1$, and $\hat{Y} = 52,457 + 0,821 X2$. Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0.825, X1 of value of 0.775, and X2 of value of 0.466. Because the significance level of the two variables > 0.05, it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1, and Y for X2 produces significance value in Linearity, which is $0,000 < 0.05$, so it can be concluded that it has a linear relationship. From the significance of the regression test t test was produced and Y yielded X1 count = 3.422 and $t_{table} = 1.67$, and Y over X2 $t_{count} = 4.401$ and $t_{table} = 1.67$. The value of the coefficient of determination between product quality variables (X1) to customer satisfaction (Y) of 0.634, and the value of the coefficient of determination between the variables of service quality (X2) to customer satisfaction (Y) of 0.534. So, there is a positive and significant relationship between product quality and customer satisfaction. The coefficient of determination of Y over X1 obtained by 63.4% while the remaining 36.6% is influenced by other variables. A positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction. and The coefficient of determination of Y over X2 obtained by 53.4% while the remaining 46.6% is influenced by other variables.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Brand Image*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<p>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</p>  <p><u>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</u> NIP. 197207152001121001</p>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Ketua)	
2	Muhammad Yusuf, SE., MM (Sekretaris)	
3	Ati Sumiati, S.Pd., M.Si NIP. 197906102008012028 (Penguji Ahli)	
4	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)	
5	Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 2)	
<p>Nama : Rijal Miftahul Ihsan No. Registrasi : 8135152027 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus :</p>			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi sarjana, baik di Univeritas Negeri Jakarta maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum di publikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yyang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Februari 2021
Yang Membuat pernyataan



Rijal Miftahul Ihsan
NIM. 8135152027

LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rijal Miftahul Ihsan
NIM : 8135152027
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : ihsanrijal97@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen di KFC Arion Mall pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta Januari 2021

Penulis

(Rijal Miftahul Ihsan)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO

Al Baqarah ayat 148 : Artinya : “Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlombalombalah kamu (dalam berbuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.(Q.S Al-Baqarah : 148)”

PERSEMBAHAN Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk: Ayahanda Tersayang dan Ibunda Tercinta Yang senantiasa memberikan, Do'a, Cinta, dan Kasih sayang berlimpah Budi dan jasa kalian tiada pernah terbalaskan Bapak Muhamad hasyim dan Ibu Dewi Purwani, sekaligus kakak-kakak ku tercinta Asri Nurfajirah hasyim dan Muhamad Asy'ary yang senantiasa menyayangiku dengan penuh cinta Sahabat-sahabatku yang selalu ada dikala senang maupun duka Sahabat-sahabatku, Kebersamaan kita adalah kenangan yang tak akan terlupakan selamanya Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Pendidikan Bisnis Yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya Almamaterku Universitas Negeri Jakarta Serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan do'a. Ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada Pak Nurdin dan Bu Corry, karena bantuan dan dukungan yang Bapak dan Ibu berikan selama ini. Semoga rahmat dan berkah selalu tertuju kepada Bapak dan Ibu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen di KFC Arion Mall pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu,saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Dr, Corry Yohana, M.M. sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Ryna ParIyna, MBA sebagai Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak berjasa dalam memberikan arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Dewi Purwani dan Bapak Muhamad Hasyim, serta kakak saya Asri Nurfajriah Hasyim, dan Muhamad Asy'ary yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2015 dan untuk Haikal, Raynaldi, Fadhel yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Mahasiswa di fakultas ekonomi universitas negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Desember 2019

Rijal Miftahul Ihsan

