

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN
ATMOSFER RESTORAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN *KENTUCKY FRIED CHICKEN* ARION MALL
PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA
NIAGA FAKULTAS EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

**AGITA HAERANI
8135132259**



*Building
Future
Leaders*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

THE CORRELATION BETWEEN PRODUCT QUALITY AND RESTAURANT ATMOSPHERE WITH CUSTOMER SATISFACTION KENTUCKY FRIED CHICKEN ARION MALL AT THE STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION STUDENT FACULTY OF ECONOMICS IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

**AGITA HAERANI
8135132259**



*Building
Future
Leaders*

Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economic State University of Jakarta

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2017

ABSTRAK

AGITA HAERANI, Hubungan Antara Kualitas Produk dan Atmosfer Restoran dengan Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* Arion Mall pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta, selama tiga bulan terhitung sejak Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan dan hubungan antara atmosfer restoran dengan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah seluruh mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 115 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 47,93 + 0,5622X_1$ dan $\hat{Y} = 45,28 + 0,5828X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Lilliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0818$ untuk Y atas X_1 dan $L_{hitung} = 0,0811$ untuk Y atas X_2 , sedangkan L_{tabel} untuk $n = 115$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,08261. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X_1 dan Y atas X_2 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,35 < 1,60$ untuk X_1 dan $1,18 < 1,60$ untuk X_2 , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $65,13 > 3,92$ untuk X_1 dan $78,37 > 3,92$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,605$ untuk X_1 dan $r_{xy} = 0,640$ untuk X_2 , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 8,070$ untuk X_1 dan $t_{hitung} = 8,853$ untuk X_2 dan $t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,605$ untuk X_1 dan $r_{xy} = 0,640$ untuk X_2 adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 36,56% yang menunjukkan bahwa 36,56% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan 40,95% yang menunjukkan bahwa 40,95% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh atmosfer restoran.

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, kualitas produk, atmosfer restoran*

ABSTRACT

AGITA HAERANI, *The Correlation Between Product Quality and Restaurant Atmosphere With Customer Satisfaction Kentucky Fried Chicken Arion Mall at The Study Program Of Commerce Education Student Faculty Of Economics in State University of Jakarta. Commerce Education Studies Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

This research was conducted in Commerce Education Studies Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, for 3 months, starting from March 2017 to June 2017. The purpose of this study is to determine correlation between product quality with customer satisfaction and correlation between restaurant atmosphere with customer satisfaction Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall at The Study Program Of Commerce Education Student Faculty Of Economics in State University of Jakarta. The method used is survey method with the correlational approach, the population used is the entire Commerce Education Studies Program, Faculty of Economics at the State University of Jakarta. The sampling technique used was by purposive sampling as many as 115 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 47,93 + 0,5622X_1$ and $\hat{Y} = 45,28 + 0,5828X_2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with the test Lilliefors produce $L_{count} = 0,0811$ for Y on X_1 dan $L_{count} = 0,0818$ for Y on X_2 , while L_{tabel} for $n = 115$ at 0,05 significant level is 0,08261. Because $L_{count} < L_{tabel}$ the error estimates Y over X normal distribution. Linearity Regression Test generate $F_{count} < F_{table}$ is $1,35 < 1,60$ for Y on X_1 , $1,18 < 1,60$ for Y on X_2 , so it was concluded that the linear regression equation. Significance of the regression test produces $F_{count} > F_{tabel}$ is, $65,13 > 3,92$ for Y on X_1 and $78,37 > 3,92$ for Y on X_2 , so it can be inferred that the regression equation significantly. The correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,605$ for Y on X_1 and $r_{xy} = 0,640$ for Y on X_2 , then the correlation coefficient significance test was done by using the t test and the resulting is $t_{count} = 8,070$ for Y on X_1 and $t_{count} = 8,853$ for Y on X_2 and $t_{table} = 1,66$. It can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,605$ for Y on X_1 and $r_{xy} = 0,640$ for Y on X_2 is significant and positive. The coefficient of determination obtained at 36,56%, which shows that 36,56% variable customer satisfaction is determined by product quality and 40,95%, which shows that 40,95% variable customer satisfaction is determined by restaurant atmosphere.

Keyword: *customer satisfaction, product quality, restaurant atmosphere*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


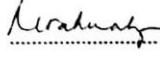



Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus

NIP. 196712071992031001

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji		05 Juli 2017
2. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli		05 Juli 2017
3. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Sekretaris		05 Juli 2017
4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I		05 Juli 2017
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		05 Juli 2017
Tanggal Lulus : 15 Juni 2017			

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan 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 ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2017

Yang membuat pernyataan



Agita Haerani

No. Reg. 8135132259

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“When you lose something, keep try again and smile again”

- Agita

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu”.

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

Bismillahirrahmannirrahim. Alhamdulillah rabbil'alamin bersyukur kepada Allah S.W.T dan junjungan Nabi besar Muhammad S.A.W saya ucapkan karena dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, keluarga dan seluruh orang-orang disekitar saya yang telah memberikan semangat dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanallahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Produk dan Atmosfer Restoran dengan Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall* pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di 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 terimakasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dukungan, semangat, waktu, tenaga, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dukungan, waktu, tenaga, kritik, saran, dan memberikan semangat yang tiada hentinya serta, memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku pembimbing akademik.

4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Orang tua tercinta Bapak N. Burhanudin dan Ibu Suhaedah Fachrul yang selalu mendukung dan mendoakan saya serta tak pernah lelah untuk mendidik sampai saat ini serta dukungan mereka baik secara materi maupun moril.
7. Ketiga kakak tersayang, A Rizal, A Fahmi, dan Kak Ria serta Adik Hanania yang terus mendukung dan memberikan semangat.
8. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga A dan B 2013.
9. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan.

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

Jakarta, Mei 2017

Agita Haerani