

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP NIAT PERILAKU PELANGGAN MCDONALD CABANG BINTARA, BEKASI

**BYAN TRI PRADIGDO
8215112341**



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FOOD
QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION AND THE
IMPACT ON BEHAVIORAL INTENTION MCDONALD'S
CUSTOMERS BRANCH OF BINTARA, BEKASI**

**BYAN TRI PRADIGDO
8215112341**



**Minithesis is Written As One Of The Requirements For Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Byan Tri Pradigdo, 2015; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Niat Perilaku Pelanggan McDonald Cabang Bintara, Bekasi. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Dra. Basrah Saidani, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi dari kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan pelanggan, dan niat perilaku restoran cepat saji McDonald Cabang Bintara, 2) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji McDonald Cabang Bintara, 3) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji McDonald Cabang Bintara, 4) untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku restoran cepat saji McDonald Cabang Bintara. Objek penelitian ini ialah 230 responden yang sudah pernah menggunakan pelayanan McDonald Cabang Bintara. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik menurut pelanggan, sehingga pelanggan puas dan cenderung bersikap positif kepada McDonald Cabang Bintara. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 28%, 2) kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 65%, 3) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap niat perilaku sebesar 97%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan pelanggan, niat perilaku, restoran cepat saji

ABSTRACT

Byan Tri Pradigdo, 2015; The Influence of Service Quality and Food Quality Towards Customer Satisfaction and Its Impact towards Behavioral Intention to McDonald's Customers Bintara Branch, Bekasi. Minithesis, Jakarta: Concentration of Marketing Management, Program S-1 Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Team Supervisor: Ferry Setyo Wibowo, SE, M.Si & Dra. Saidani Basrah, M.Si.

The purpose of this research are: 1) To find a description of service quality, food quality, customer satisfaction, and behavioral intentions fast food restaurants McDonald Bintara Branch, 2) to test empirically the impact of service quality on customer satisfaction fast food restaurants McDonald Bintara Branch, 3) to test empirically the effect of food quality to customer satisfaction fast food restaurants McDonald Bintara Branch, 4) to test empirically the effect of customer satisfaction on behavioral intentions fast food restaurants McDonald BintaraBranch. The object of this study was 230 respondents who have never used the services of McDonald Bintara Branch. The test results descriptively explained that the quality of service provided is good according to the customer, so the customer is satisfied and tend to be positive to the McDonald Bintara Branch. Hypothesis testing results indicate: 1) service quality influence on customer satisfaction by 28%, 2) food quality influence on customer satisfaction by 65%, 3) customer satisfaction influence on behavioral intentions by 97%.

Keywords: Quality of service, food quality, customer satisfaction, behavioral intentions, fast food restaurants

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		25 Januari 2016
2. <u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 197002122 200812 1 001	Sekretaris		25 Januari 2016
3. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Penguji Ahli		25 Januari 2016
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		25 Januari 2016
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing II		25 Januari 2016

Tanggal Lulus : 20 Januari 2016

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 pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Januari 2016

Yang membuat pernyataan



No.Reg 8215112341

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I
2. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing II
3. Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM dan Bapak Usep Suhud, Ph.D selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
7. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.

8. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda Imran Suhidi Sekudin dan Ibunda Elly Satrianah selaku orang tua peneliti, serta Kakak tercinta Gita Tersa maupun Abang tersayang Didi Aditya yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Lita Putri Anggraeni selaku sahabat terbaik yang selalu memberikan dukungan dengan penuh kasih sayang, memberikan keceriaan, dan selalu mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan studi dan skripsi.

10. Sakhovat Ali Homidov selaku teman dekat di kampus yang mendukung dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Elmia Nafisah, M. Suryo Hanandhito, Muhammad Farhan Yusron, Ghanimah, Krisna Hendiarto, dan Farah Anastasia yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Para sahabat dan teman dekat yaitu, Dimas Ratri Yulian Nugroho, Sakhovat Ali Homidov, Chairul Mukmin Wibowo, Andre Fadhila, Ari Rachmatullah, Yosenta P.D Ginting, Sidiq Munajat, dan Andari Olga Julia yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Reguler A 2011 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.

14. Para senior jurusan Manajemen angkatan 2009 dan 2010, Ria Rizky Puspitasari, Astrid Laurenza Larasati, Rheza Prasetya, dan Mardiana Lupitasari yang telah membantu dan memberikan arahan kepada peneliti selama proses penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2016

Byan Tri Pradigdo