

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC  
CABANG PANGKALAN JATI, KALIMALANG**

**RIA RIZKY PUSPITA SARY  
8215090305**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2013**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CORPORATE  
IMAGE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION KFC BRANCH  
OF PANGKALAN JATI, KALIMALANG**

**RIA RIZKY PUSPITA SARY  
8215090305**



**This thesis 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  
2013**

## ABSTRAK

**Ria Rizky Puspita Sary, 2013; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry, SE., MSi. & Agung Kresnamurti RR, ST., MM.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan serta melakukan pengujian pada variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan KFC. Penelitian ini menggunakan metode kausal dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KFC cabang Pangkalan Jati, Kalimantan, yang pernah makan di restoran KFC lebih dari dua kali. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 150 orang yang kemudian alat analisis yang digunakan adalah SPSS 20.00. Hasil dari uji t menunjukkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansi  $X_1$  ke Y (0.000), dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan juga berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansi  $X_2$  ke Y (0.002) keduanya tidak lebih besar dari 0.05. Hasil dari uji F menunjukkan pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan yaitu (0.000). Kemudian hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya variasi nilai variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 15.4%; variabel citra perusahaan dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 6.3%; (3) secara keseluruhan kualitas pelayanan dan citra perusahaan dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 18.4%. Sementara 81.6% tersisa dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

***Ria Rizky Puspita Sary, 2013; The Influence of Service Quality and Corporate Image toward Customer Satisfaction KFC. Mini-thesis, Jakarta: Marketing Management, Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Setyo Ferry, SE., MSi. & Agung Kresnamurti RR, ST., MM.***

*This research aims to describe clearly and testing the influence of Service Quality, Corporate Image toward Customer Satisfaction. The Research was carried out quantitatively, descriptive and causal research design, and use survey methods. The population of this research is customer customers who had eaten more than twice in KFC. The Total of sample in this research counted 150 respondents and the analysis of the research was conducted using SPSS 20 software. The results of the t test shows the service quality and customer satisfaction significantly influence the significance value  $X_1$  to Y (0.000), and corporate image and customer satisfaction are also significantly influence the value of significance  $X_2$  to Y (0.002) both are not greater than 0.05. The results of F test simultaneously indicates service quality and corporate image influencing significantly to customer satisfaction (0.000). And the result of determination analysis in this research shows the variation of the service quality variable could explained the customer satisfaction variable for 15.4%, then corporate image variable could explained customer satisfaction for 6.3% and both variables service quality and corporate image could explained customer satisfaction together for 18.4%. While 81.6% are influenced or explained by other variables that are not included in this research model.*

*Keywords: Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP: 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Agung Wahyu Handaru, ST, MM NIP: 19781127 200604 1 001	Ketua		17 Juli 2013
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP: 19630416200604 2 001	Sekretaris		19 Juli 2013
3. Dr. Mohamad Rizan, SE,MM NIP: 197206272006041001	Penguji Ahli		19 Juli 2013
4. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si NIP: 197206171999031001	Pembimbing I		17 Juli 2013
5. Agung Kresnamurti RP, ST, MM NIP: 197404162006041001	Pembimbing II		17 Juli 2013

Tanggal Lulus: 12 Juli 2013

## 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 acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, Juli 2013

Yan  aan



Ria Rizky Puspita Sary

No.Reg. 8215090305

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. dan Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Ibu Dra Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Ibu Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Bapak Edi dan Bapak Maman selaku manajer KFC yang membantu peneliti selama peneliti mengambil data kuesioner di KFC cabang Pangkalan Jati, Kalimantan.
8. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda H. Slamet Riadi Nasution dan Ibunda Hj. Enny Yuniara selaku orang tua peneliti, serta Kakak tercinta Arief Kurniawan yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Rian Purnama Jaya dan Nadia Nurfadillah yang telah saling membantu dalam penelitian ini.
10. Puji Rizki Nugroho, Muhammad Faizal dan Dimas Gamma Lukito selaku senior angkatan 2008 yang telah membantu dan memberi semangat selama penyelesaian skripsi.
11. Fauzi Setiawan yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti selama penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2009 dan angkatan 2010 yang memberikan semangat kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.



13. Para sahabat Ni Ketut Novi Kurniati, Dianty Larasati, Lely Pramita, Adinda Rahmadewi Noor, Adhitya Afrizal dan Aditya Ramadhani T. yang terus memberikan semangat selama proses penelitian ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama 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, Juli 2013

Peneliti