

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN RESTORAN D’COST SEAFOOD JAKARTA
(Survei Pada Pelanggan Restoran D’Cost Seafood Rawamangun,
Jakarta Timur)**

**YOGI AGUSTIRA
8215070421**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE EFFECT OF PRODUCTS QUALITY AND SERVICES
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND
CUSTOMER LOYALTY D'COST SEAFOOD RESTAURANT
(Survey On Customer D'Cost Seafood Restaurant Rawamangun,
East Jakarta)**

**YOGI AGUSTIRA
8215070421**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economic Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

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, Januari 2012
Yang membuat pernyataan



Yogi Agustira
8215070421

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP: 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyanti, M.Si</u> NIP: 19570221 1985032002	Ketua		26/01/2012
2. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 197206272006041001	Penguji Ahli		26/01/2012
3. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP: 197404162006041001	Sekretaris		26/01/2012
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Pembimbing I		26/01/2012
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP : 196301191992032001	Pembimbing II		26/01/2012

Tanggal Lulus : 25 Januari 2012

ABSTRAK

Yogi Agustira. 8215070421. 2012; Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Restoran D'Cost Seafood Rawamangun, Jakarta Timur). Skripsi : Jakarta, Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan : 1) untuk mengetahui analisis deskriptif tentang kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan (Survei pada pelanggan Restoran D'Cost Seafood Rawamangun, Jakarta Timur), 2) menguji secara empiris pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, 3) menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, 4) menguji secara empiris pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, 5) menguji secara empiris pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran D'Cost Seafood Rawamangun, Jakarta Timur. Pengambilan sampel dari penelitian merupakan pengunjung Restoran D'Cost Seafood, yang sudah pernah mengkonsumsi makanan dan minuman pada Restoran D'Cost Seafood Rawamangun. Sampel berjumlah 165 responden dengan menggunakan metode survei. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, desain riset konklusif, metode deskriptif serta kausal. Hasil dari regresi linear sederhana dan berganda (parsial) menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Analisis determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya kontribusi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 60.8%. Sedangkan sisanya yaitu 39.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Kemudian besarnya kontribusi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 51.3%. Sisanya yaitu 48.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Yogi Agustira. 8215070421. 2012; *The Effect of Product Quality and Services Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Survey at D'Cost Seafood Restaurant Rawamangun, East Jakarta)*. Skripsi : Jakarta, Marketing Management Concentration, Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

This study aims to: 1) to determine the descriptive analysis of product quality, service quality, customer satisfaction and customer loyalty (Survey on Customer D'Cost Seafood Restaurant Rawamangun, East Jakarta). 2) empirically test the effect of product quality to customer satisfaction, 3) empirically test the effect of service quality to customer satisfaction, 4) empirically test the effect of product quality and service quality jointly influence to customer satisfaction, 5) empirically test the effect of customer satisfaction on customer loyalty in D'Cost Seafood Restaurant Rawamangun, East Jakarta. Sampling of the research are visitor D'Cost Seafood Restaurant, which has been consuming food and drinks at D'Cost Seafood Restaurant Rawamangun. The sample totaled 165 respondents using the survey method. The research was carried out quantitatively, conclusive research design, methods of descriptive and causal. Results of simple and multiple linear regression (partial) indicates the product quality and service quality has a positive influence on customer satisfaction. Customer satisfaction also has a positive effect on customer loyalty. The analysis of determination in this study shows the contribution of products quality and service quality to customer satisfaction was at 60.8%. While the rest of 39.2% influenced by other variables not included in this research model. Then the contribution of customer satisfaction on customer loyalty is equal to 51.3%. The remaining 48.7% is influenced by other variables not included in this research model.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Restoran D'Cost (Survei Pada Pelanggan Restoran D'Cost Seafood Rawamangun, Jakarta Timur) ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini selesai bukan hanya semata-mata usaha dari peneliti, tetapi juga berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan teliti untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang beliau berikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Bapak Agung Wahyu Handaru ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Kaprodi S1 Manajemen.
6. Bapak M. Edo, SE, M.BA Siregar selaku Pembimbing Akademik.

7. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu, atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
8. Bapak Rian Tanjungdiputra dan Ibu Selly Mufti selaku karyawan dan staf Restoran D'Cost Seafood Jakarta, yang telah banyak membantu.
9. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Ayahanda dan Ibundaku tercinta yang telah bersabar dan selalu mendukung secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
10. Teman-teman seperjuanganku di Manajemen 2007 Gusnita, Sigit, Rizki, Fitri, Nina, Resty, Ratih, terimakasih atas bantuan dan semangat yang kalian berikan.

Peneliti menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan .

Januari, 2012

Peneliti