

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN LOKASI DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN *MCDONALD'S* ARION MALL PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

**RIZKI NIA MUTIARANI
8135141564**



*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
2018**

***THE CORRELATION BETWEEN PRODUCT QUALITY AND LOCATION
WITH CUSTOMER SATISFACTION MCDONALD'S ARION MALL IN THE
FACULTY OF ECONOMICS IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**RIZKI NIA MUTIARANI
8135141564**



*Building
Future
Leaders*

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

***STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018***

ABSTRAK

RIZKI NIA MUTIARANI. Hubungan antara Kualitas Produk dan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan *McDonald's Arion Mall* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 5 bulan mulai dari Februari sampai dengan Juni 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk dan lokasi dengan kepuasan pelanggan *McDonald's Arion Mall* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang digunakan 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 123 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 42,216 + 0,335X_1 + 0,304X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200, X_2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga 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 menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,043 < 3,072$ dan uji linieritas regresi Y atas X_2 menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,323 < 3,072$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi Y atas X_1 dan X_2 menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $27,173 > 3,072$, sehingga dapat disimpulkan bahwa, persamaan regresi tersebut signifikan. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 3,249$ dan $t_{tabel} = 1,65765$, Y atas X_2 $t_{hitung} = 2,819$ dan $t_{tabel} = 1,65765$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, koefisien korelasinya adalah positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan, positif dan signifikan antara lokasi dengan kepuasan pelanggan serta positif dan signifikan antara kualitas produk dan lokasi dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 dan X_2 yang diperoleh sebesar 0,312 yang menunjukkan bahwa, 31,2 % variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan lokasi.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Lokasi

ABSTRACT

RIKI NIA MUTIARANI, *The Correlation between Product Quality and Location with Customer Satisfaction McDonald's Arion Mall in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta. Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

This research was conducted in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta, for 4 months, starting from February to May 2018. The purpose of this study is to determine the correlation between product quality and location with the customer satisfaction McDonald's Arion Mall in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta. The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all student in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta. The sampling technique used technique of Purposive sampling as many as 123 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 42,216 + 0,335X_1 + 0,304X_2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X_1 with Kolmogorov-Smirnov test with significance level (α) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200, X_1 equal to 0,200, X_2 equal to 0,200. Because the significance level is > 0.05 it can be concluded that the data is normally distributed and can be used. Testing linearity of regression Y on X_1 produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,043 < 3,072$ and testing linearity of regression Y on X_2 produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,323 < 3,072$, so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression Y on X_1 and X_2 produces $F_{count} > F_{table}$ which, $27,173 > 3,072$, meaning that the regression equation is significant. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 3,249$ and $t_{table} = 1,65765$ and performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 2,819$ and $t_{table} = 1,65765$. It can conclude that is positive and significant between product quality with the customer satisfaction, positive and significant between location with the customer satisfaction, positive and significant between product quality and location with the customer satisfaction. The coefficient of determination Y on X_1 and X_2 obtained by sebesar 0,312 indicating that, 31,2 % variable customer satisfaction is determined by the product quality and location.

Key word: *The Customer Satisfaction, Product Quality, Location*

LEMBAR PENGESAHAN

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		09 Juli 2018
2. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli		09 Juli 2018
3. <u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE, MM</u> NIDK. 8854660018	Sekretaris		09 Juli 2018
4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I		09 Juli 2018
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		09 Juli 2018

Tanggal lulus: 03 Juli 2018

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 Perguruan Tinggi Negeri 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, Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Rizki Nia Mutiarani
8135141564

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN



"Sungguh atas kehendak Allah semua ini terwujud, tiada kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah". (Q.S Al-Kahfi: 39)

"Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah." (Abu Bakar Sibli)

"Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti". "Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton". "Jika kau berkata jujur, maka kau tak perlu mengingat-ingat apa pun". "Kebaikan adalah bahasa yang bisa didengar orang tuli dan bisa dilihat oleh orang buta". [Mark Twain]



This research is dedicated to Mom and Dad, my number one hero in the world. My sisters and brothers that giving their loves and supports. My beloved with his kindness. I can't imagine my life without them. Thank you so much.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Produk dan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan *McDonald's* Arion Mall Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membimbing kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang.

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

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis merangkap dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing penulisan skripsi.
3. Dita Puruwita S.Pd, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan waktu selama masa perkuliahan.

4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi yang telah meluangkan waktunya.

Selain itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih khusus kepada:

1. Bapak Ukar dan Ibu Yati selaku orangtua serta keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik berupa materi maupun moril.
2. Sahabat, teman-teman GTM dan Ishak yang telah memberikan bantuan serta semangat luar biasa kepada peneliti.
3. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, atas dukungan semangat, doa setulus hati kepada peneliti.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun 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, Juli 2018

Rizki Nia Mutiarani