

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
GEPREK BENSU CABANG CITRA RAYA
TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana
Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : **Adela Prasetya Tanujaya**

NIM : **1816120147**

Program studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG**

2022

LEMBARPERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **ADELA PRASETYA TANUJAYA**

NIM 1816120147

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GEPREK BENSU CABANG CITRA RAYA TANGERANG

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PUTRA PERDANA INDONESIA.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 10 Maret 2022

Adela Prasetya Tanujaya

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

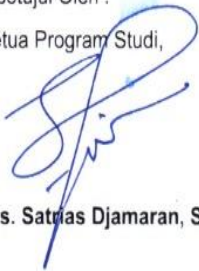
Nama : **ADELA PRASETYA TANUJAYA**
NIM : **1816120147**
PROGRAM : **MANAJEMEN**
JENJANG : **SRATA SATU (S1)**
JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GEPREK BENSU CABANG
CITRA RAYA TANGERANG.**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 14 Febuari 2022

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi,


Drs. Satras Djamaran, S.E., M.M

Dosen Pembimbing,


Subandriyo, S.E., M.M

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : **ADELA PRASETYA TANUJAYA**
NIM : **1816120147**
PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**
JENJANG : **STRATA SATU (S1)**
SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GEPREK BENSU CABANG
CITRA RAYA TANGERANG.**

Telah di nyatakan lulus ujian Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji di bawah ini:

Pembimbing



Subandriyo, S.E., M.M

Tim Penguji :

Ketua : Dr. Dede Nuary Sukmayuda, M.M.

Anggota : 1. Nani Idawati Syamsir, M.M.

2. Subandriyo, S.E., M.M.

Disahkan Oleh:

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia



Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M.

ABSTRAKSI

ADELA PRASETYA TANUJAYA, 1816120147

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GEPREK BENSU CABANG
CITRA RAYA TANGERANG.**

Skripsi . Program Studi Manajemen, 2022

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan
(xiii+90+Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Geprek Bensu Cabang Citra Raya Tangerang. Sempel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 80 responden dan sampel diambil menggunakan teknik simple random sampling. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisiensi determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji f). Hasil analisis data menunjukkan bahwa besarnya Pengaruh yang ditimbulkan Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 6,6% dengan demikian hipotesis pertama didukung dan Pengaruh yang ditimbulkan Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 33,8% maka hipotesis kedua didukung. Sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 40,3%. Maka penulis tetap memberikan masukan supaya Geprek Bensu Cabang Citra Raya agar dapat lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini tepat pada waktu yang telah ditentukan oleh akademik. Adapun judul skripsi ini adalah : Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Benu Cabang Citra Raya Tangerang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Juanda, SE., SH., MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Subandriyo, S.E., M.M selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Seluruh Staf STIE PPI yang telah memberikan pelayanan yang baik selama menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.

6. Kepada Manager dan para Karyawan Geprek Bensu Citra Raya yang telah memberikan kesempatan untuk dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada kedua orangtua tercinta Bapak Edi dan Ibu Sri yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan dukungan bagi penulis.
8. Kepada Kakakku tersayang Anatasya yang sudah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Freda Yusa Anggara yang sudah membantu dan menemani di tengah kesibukannya serta selalu memberikan semangat dan doa bagi penulis.
10. Kepada sahabat – sahabat Maylina, Putri, Ririn, Monic, Evi, Zulfa, Enong, Nindi, Fitri yang selalu memberikan saran dan dukungan bagi penulis.
11. Terimakasih kepada para responden yang telah meluangkan waktunya untuk bersedia mengisi kuesioner demi kelancaran penulisan ilmiah ini.

Pada akhirnya penulis berharap semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti lanjutan yang memerlukan sebagian bahan referensi di kemudian hari.

Tangerang, 10 Maret 2022

Adela Prasetya Tanujaya

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan / Pengesahan.....	iii
Halaman Tanda Lulus Skripsi.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	7
B. Kualitas Produk.....	10
C. Kepuasan Pelanggan.....	14
D. Kerangka Berfikir.....	17
E. Hipotesis.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	20
B. Jenis dan Sumber Data.....	22
C. Metode Pengumpulan Data.....	23
D. Populasi Dan Sempel.....	26
E. Variabel Penelitian.....	28
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28

G. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	39
B. Deskripsi Data Penelitian.....	45
C. Deskripsi Data Variabel.....	48
D. Analisis Hasil Penelitian.....	67
E. Pembahasan.....	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	87
B. Saran.....	88
Daftar Pustaka.....	90
Daftar Lampiran.....	

DAFTAR TABEL

3.1 Pilihan Jawaban Kuesioner.....	25
3.2 Tabel Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	36
4.1 Umur Responden.....	47
4.2 Jenis Kelamin Responden.....	48
4.3 Pendidikan Responden.....	49
4.4 Kualitas Pelayanan 1.....	50
4.5 Kualitas Pelayanan 2.....	51
4.6 Kualitas Pelayanan 3.....	51
4.7 Kualitas Pelayanan 4.....	52
4.8 Kualitas Pelayanan 5.....	53
4.9 Kualitas Pelayanan 6.....	54
4.10 Kualitas Pelayanan 7.....	54
4.11 Kualitas Pelayanan 8.....	55
4.12 Kualitas Pelayanan 9.....	55
4.13 Kualitas Pelayanan 10.....	56
4.14 Kualitas Produk 1.....	57
4.15 Kualitas Produk 2.....	57
4.16 Kualitas Produk 3.....	58
4.17 Kualitas Produk 4.....	58
4.18 Kualitas Produk 5.....	59

4.19 Kualitas Produk 6.....	60
4.20 Kualitas Produk 7.....	60
4.21 Kualitas Produk 8.....	61
4.22 Kualitas Produk 9.....	62
4.23 Kualitas Produk 10.....	62
4.24 Kepuasan Pelanggan 1.....	63
4.25 Kepuasan Pelanggan 2.....	64
4.26 Kepuasan Pelanggan 3.....	64
4.27 Kepuasan Pelanggan 4.....	65
4.28 Kepuasan Pelanggan 5.....	65
4.29 Kepuasan Pelanggan 6.....	66
4.30 Kepuasan Pelanggan 7.....	66
4.31 Kepuasan Pelanggan 8.....	67
4.32 Kepuasan Pelanggan 9.....	68
4.33 Kepuasan Pelanggan 10.....	68
4.34 Hasil Pengujian Subjek Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	69
4.35 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	70
4.36 Hasil Pengujian Subjek Variabel Kualitas Produk (X2).....	71
4.37 Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	72
4.38 Hasil Pengujian Subjek Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
4.39 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
4.40 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	75

4.41 Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2).....	76
4.42 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
4.43. Uji Normalitas.....	77
4.44 Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.45 Uji T.....	81
4.46 Uji F.....	83
4.47 Uji R^2	84
4.48 Uji Korelasi Parsial.....	85

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir.....	18
4.1 Umur Responden.....	47
4.2 Jenis Kelamin Responden.....	48
4.3 Pendidikan Responden.....	49
4.4 Grafik Histogram.....	78
4.5 PP Plot Uji Normalitas.....	79