

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK MCDONALDS DI GRAHA
FAMILY SURABAYA BARAT**

Skripsi

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

LISA AMELIA
NPM : 15420025

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **LISA AMELIA**

NPM : **15420025**

Alamat : **JALAN MANUKAN RUKUN 18 C / 2 SURABAYA**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Fakultas : **EKONOMI**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK MCDONALDS DI GRAHA FAMILY SURABAYA BARAT” adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya terima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



(LISA AMELIA)

NPM : 15420025

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK MCDONALDS DI
GRAHA FAMILY SURABAYA BARAT**

Diajukanoleh :

LISA AMELIA
NPM : 15420025

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



DIYAH JULINDRASTUTI, SE.,M.Ak

Tanggal, 25 Juli 2019

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si

Tanggal, 25 Juli 2019

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS MEREK MCDONALDS DI GRAHA FAMILY SURABAYA BARAT

Diajukan Oleh:

LISA AMELIA
NPM : 15420025

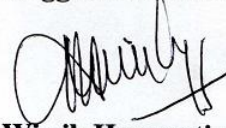
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji Lain



Wiwik Herawati, SE., MM.



Atty Erdiana, SE., M.Ak.

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 25 Juli 2019



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan Anugerah Nya sehingga selesainya skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek McDonalds di Graha Family Surabaya Barat”**. Dengan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan support untuk bisa menyelesaikan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. dr. Sri Harmadji, Sp.THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Gimanto Gunawan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, Msi., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Gimanto Gunawan, M.M., selaku Dosen Wali terima kasih atas dukungan dan bimbingannya selama saya jadi mahasiswa di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Diah Julindrastuti, SE, M.Ak., selaku Dosen Pembimbing saya selama skripsi dan telah di bimbing dengan baik sehingga skripsi saya selesai.
6. Untuk Alm. Papa yang telah menjadi motivasi saya untuk cepat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan terima kasih atas support, doa dan dukungan selama ini. Semoga Papa bangga dengan pencapaian saya.
7. Untuk Mama, Kakak Nina, kakak Linda dan Milo terima kasih atas bimbingan, dukungan serta doa nya selama saya masuk kuliah sampai selesai mengerjakan skripsi ini.

8. Untuk teman-teman kelas Manajemen kelas A angkatan 2015 Fita dan Nila yang menemani saya dari semester awal sampai akhir, teman curhatku disaat kelas lagi membosankan. Semoga bisa cepat menyusul dan bisa lulus bersama-sama.
9. Untuk sahabat toak terbaikku dari SMP dan SMA saya Ling-ling, Brigitta, Rita dan Venesya kalian adalah sahabat terbaik saya disaat saya sedih dan senang kalian selalu ada buat aku dan terima kasih atas dukungan dan doa kalian.
10. Untuk semua orang-orang terdekat saya maaf saya tidak bisa sebutkan satu-satu intinya terima kasih atas semua dukungannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II : TELAAH PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.1.2 Fungsi Pemasaran.....	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	9

2.1.3 Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Kualitas Produk.....	12
2.1.5 Loyalitas Merek.....	13
2.1.6 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.1.6.1 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Merek...	15
2.1.6.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek.....	16
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3 Hipotesis.....	19
2.4 Model Penelitian.....	20
 BAB III : METODE PENELITIAN.....	 21
3.1 Pendekatan Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Sumber Data.....	26
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	27

3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	28
3.7.1 Uji Validitas.....	28
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.8 Teknik Analisis.....	29
3.8.1 Regresi Linier Berganda.....	29
3.8.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	30
3.9 Uji Hipotesis.....	31
3.9.1 Uji Simultan (Uji f).....	31
3.9.2 Uji Parsial (Uji t).....	32
 BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden.....	35
4.3 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	38
4.3.1 Deskripsi Frekuensi Skor Indikator Variabel.....	39
4.3.1.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	39
4.3.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	41
4.3.1.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Merek.....	43
4.4 Analisis Data.....	44
4.4.1 Uji Instrumen.....	44

4.4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	44
4.4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
4.4.2 Uji Model.....	47
4.4.2.1 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	47
4.4.2.2 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	49
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	49
4.5.1 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	49
4.5.2 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	51
4.6 Uji Hipotesis Secara Dominan.....	55
4.7 Pembahasan.....	56
 BAB V : KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	20
Gambar 3.1 Kurva Uji f.....	32
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	33
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji f.....	49
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Variabel X_1 Terhadap Y.....	51
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Variabel X_2 Terhadap Y.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	17
Tabel 3.1 Skala Likert Untuk Mengukur Kuisisioner.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Berapa Kali Makan McDonalds di Graha Family.....	37
Tabel 4.5 Kategori Mean Dari Masing-Masing Variabel.....	39
Tabel 4.6 Hasil Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4.7 Hasil Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk.....	41
Tabel 4.8 Hasil Responden Mengenai Variabel Loyalitas Merek.....	43
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	45
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Merek.....	46
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel.....	47
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	49
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	51
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Secara Dominan.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisisioner
Lampiran 2	: Input Data Olah SPSS
Lampiran 3	: Output Data Olah SPSS
Lampiran 4	: Tabel Uji f dan t

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan atas kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas merek McDonalds di Graha Family Surabaya Barat. Terdapat 2 variabel bebas di penelitian ini yaitu kualitas layanan, kualitas produk dan variabel terikat yaitu loyalitas merek.

Populasi penelitian ini diambil dari konsumen yang melakukan pembelian di McDonalds di Graha Family Surabaya Barat dan berdomisil di Surabaya bagian Barat. Sampel penelitian ini diambil sejumlah 80 orang konsumen yang telah melakukan pembelian di McDonalds Graha Family. Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang disebarakan sebanyak 85 lembar dan hanya kembali 80 lembar saja. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa kepuasan pelanggan atas kualitas layanan dan kualitas produk adanya pengaruh secara positif terhadap loyalitas merek McDonalds di Graha Family Surabaya Barat.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Loyalitas Merek.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the impact of Customer Satisfaction from the Service Quality and the Quality of Product to Brand Loyalty of McDonalds at Graha Family West Surabaya. There are 2 dependent variables Service Quality, Quality of Product and there is one independent variable Brand Loyalty

The population of this research used by customer who come to buy product from McDonalds at Graha Family West Surabaya. Sample of this research at least 85 sheets, spreading it in McDonalds Graha Family's customers and only returned 80 sheets. This research used technique analysis multiple linear regression.

The final result of this research is tthe impact of Customer Satisfaction from the Service Quality and the Quality of Product have positive impact with Brand Loyalty of McDonalds at Graha Family West Surabaya.

Keywords : Service Quality, Quality of Product and Brand Loyalty.