

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA MC
DONALD'S DI BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Pendidikan
Ganesha Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi**



Oleh

I MADE YUDISTIRA

WIDODONIM 1617041210

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJAN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

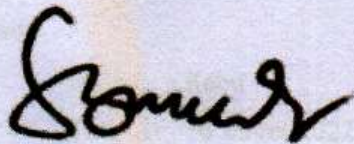
Pembimbing II



A. A. Ngurah Yudha Martin Mahardikas, S.Pd M.Pd
NIP. 198003122002121002

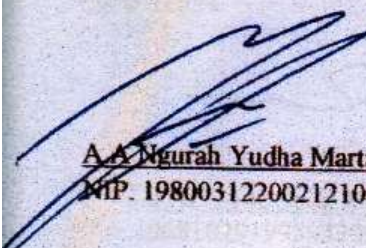
Skripsi oleh I Made Yudistira Widodo
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 16 Maret 2022

Dewan Penguji




Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi.S.E.,M.SI
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardikas.S.Pd.M.Pd
NIP. 198003122002121002

(Anggota)



Dr. Dra Ni Made Suci. M. Si
Nip .196810291993032001

(Anggota)

Diteriman oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

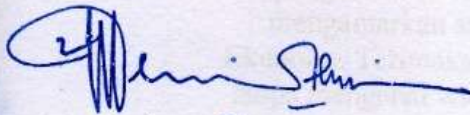
pada

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Maret 2022

Mengetahui

Ketua Ujian



Dr. Dra Ni Made Suci, M., Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian

an



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengetahui,
Dean Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Sumarta, S.E.Ak., M.Si.
NIP. 19790612002121003

Pernyataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kuitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan MC Donlad’s di Buleleng”** beserta seluruj isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjeiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atau pernyataan ini, saya menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 juli 2022

Yang membuat pernyataan



I Made Yudistira Widodo

1617041210

MOTTO

“MELANGKAH KEDEPAN!!!

TERUS BERJALAN HINGGA MENENTUKAN HASIL ”

‘YUDISTIRA WIDODO’



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si dan A.A Ngurah Yudha Martin Mahardikas.S.Pd.M.Pd yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkan saya pada kelulusan.

Keluarga tercinta, I Wayan Panca Adnyana (Bapak), NI made Sri Rahayu (Ibu), I Wayan Irwan Eka Wardana (Kakak) dan Komang Adnan Hermawan (Adik) I Wayan Gunada dan Luh Widiastiti (Wali) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan dan kesabaran mengantarkan saya, hingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Terimakasih untuk doa dan motivasi yang terus diberikan tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaanku, untuk kasih sayang yang diberikan tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk teman-teman dan sahabat, kakak tingkat dan adik tingkat di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada MC Donald’s DiBuleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

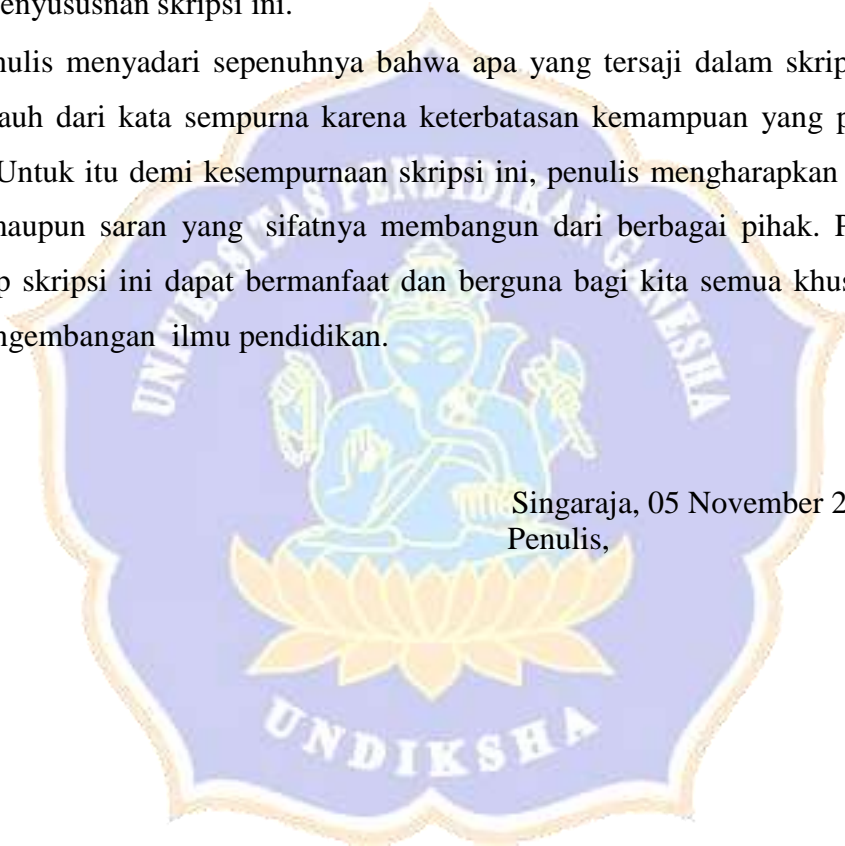
1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuliantara., SE,,M.Si Ak.,CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku pembimbing I yang dengan segala tanggungjawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardikas.S.Pd.M.Pd selaku pembimbing II yang dengan segala tanggungjawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan petunjuk, saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang di butuhkan selama kuliah dan selama penyusunan skripsi ini.
9. Kepala dan Karyawan di MC Donald’s Singaraja yang telah memberikan izin penelitian, informasi dan data yang diperlukan berkaitan dengan judul penelitian ini, sehingga penyelesaian skripsi ini berjalan dengan lancar.
10. Kedua orang tua (Wayan Panca Adyana dan Alm, Made Sri Rahayu), Kakak (Wayan Irwan Eka Wardana), Adik (Komang Adnan Hermawan) yang selalu

memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi

11. Kedua orang tua Wali (Wayan Gunada dan Luh Widhi Astiti), Kakak (Intan Permata Hati Wiguna) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Sarjana Muda (Gusti, Agus Suta dan deby) yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
13. Teman (Nirma Lasari) yang selalu mendukung dan memberikan motivasi.
14. Teman-teman Mahasiswa Manajemen angkatan 2016.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebut satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan ilmu pendidikan.

Singaraja, 05 November 2021
Penulis,



DAFTAR ISI

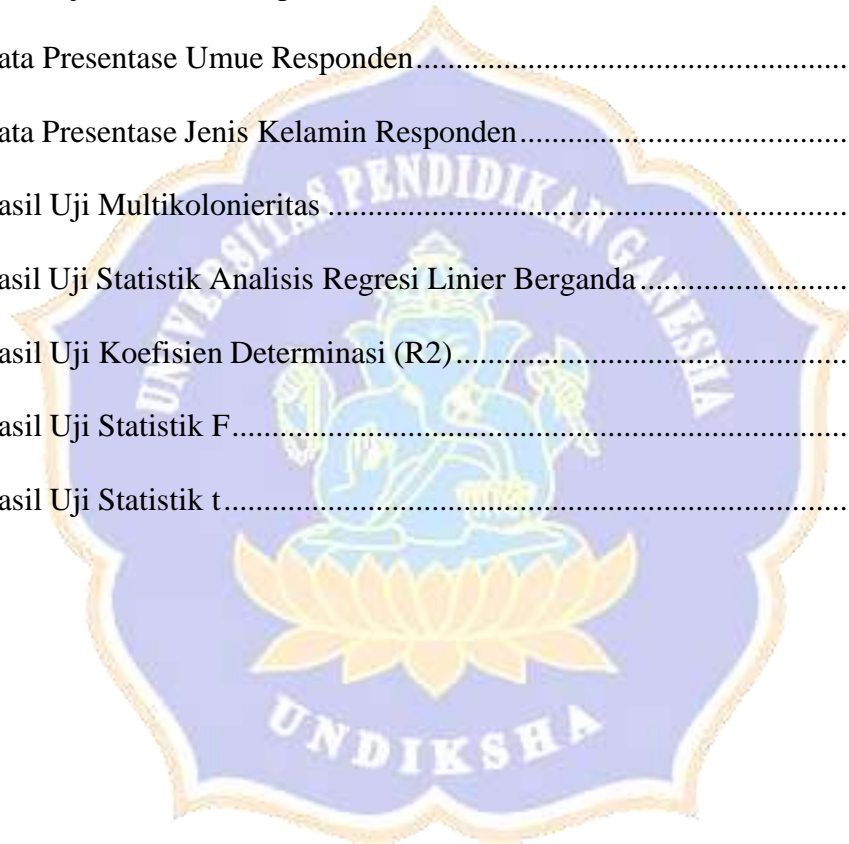
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Kepuasan pelanggan.....	7
2.1.1 Definisi Kepuasan pelanggan.....	7
2.1.2 Indikator Kepuasan pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Layanan.....	10
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan.....	10
2.2.3 Indikator Kualitas Layanan.....	13
2.3 Kualitas Produk.....	14
2.3.1 Definisi Kualitas Produk.....	14
2.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.5.1 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan pelanggan.....	21
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.3 Hubungan Kalitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.6 Kerangka Berpikir.....	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	26
3.3 Subjek Penelitian dan Sampel.....	27
3.3.1 Subjek Penelitian.....	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.4.1 Variabel Penelitian.....	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	34

3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	36
3.6.4 Hipotesis Statistik	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Data	40
4.2 Pengujian Asumsi	43
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	43
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.3 Pengujian Hipotesis	50
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.5 Implikasi	53
BAB V PENUTUP	54
5.1 Rangkuman	55
5.2 Simpulan	55
5.3 Saran	55
DAFTAR RUJUKAN	60
LAMPIRAN	63



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	33
Tabel 4.1 Data Presentase Umue Responden	40
Tabel 4.2 Data Presentase Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Analisis Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik F	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik t	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Paradikma penelitian pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan MC Donald's di Buleleng	22
Gambar 4.3 Struktur Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian Di MC Donald's Buleleng.....	63
Lampiran 02. Tabulasi Data Kuesioner Sampel Kecil Di MC Donald's Buleleng.....	67
Lampiran 03. Tabulasi Data Kuesioner Sampel Besar Di MC Donald's Buleleng.....	71
Lampiran 04. Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	71
Lampiran 05. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	74
Lampiran 06. Hasil Uji Validitas Sampel Besar	76
Lampiran 08. Hasil Uji Anal	

