



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PEMBELIAN GULAI TIKUNGAN BLOK M
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)**

SKRIPSI

Muhammad Fuad Khasan

1602025286

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA
2020



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PEMBELIAN GULAI TIKUNGAN BLOK M
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)**

SKRIPSI

Muhammad Fuad Khasan

1602025286

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA
2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GULAI TIKUNGAN BLOK M (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. 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 di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 18 Oktober 2020
Yang Menyatakan



(Muhammad Fuad Khasan)
NIM 1602025286

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GULAI TIKUNGAN BLOK M (STUDY KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)**

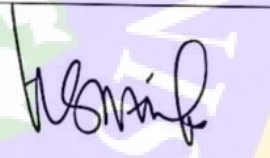
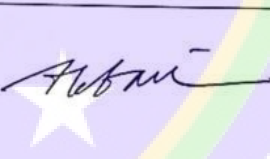
NAMA : **Muhammad Fuad Khasan**

NIM : **1602025286**

PROGRAM STUDI : **Manajemen**


TAHUN AKADEMIK : **2020**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Ety Rochaety, S.E.,MM	
Pembimbing II	Deni Adha Akbari, S.E., M.Si	

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA**


Dr. Adityo Ari Wibowo MM

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :


**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN
GULAI TIKUNGAN BLOK M
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)**

Yang disusun oleh :
Muhammad Fuad Khasan
1602025286


Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian keserjanaan strata-satu
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA
Pada tanggal: 19 Desember 2020

Tim pernguji :

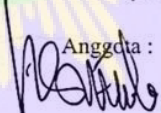
Ketua, merangkap anggota :


(Tupi Setyowati, S.E., M.M.)

Sekretaris, merangkap anggota :


(Dr. Budi Permana Yusuf, S.E., M.M.)

Anggota :

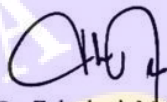

(Ety Rochaeti, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA


(Dr. Adityo Ari Wibowo, S.E., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA


(Dr. Zulpahmi, M.Si.)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

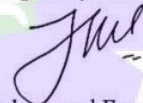
Nama : Muhammad Fuad Khasan
NIM : 1602025286
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GULAI TIKUNGAN BLOK M (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Oktober 2020
Yang menyatakan,



Muhammad Fuad Khasan
NIM. 1602025286

ABSTRAK

Muhammad Fuad Khasan (1602025286)

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GULAI TIKUNGAN BLOK M (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)

Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Prof. DR.. HAMKA.2020.Jakarta.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dari 100 responden masyarakat Kebayoran Lama Utara Ja yang sudah pernah mengunjungi Gulai Tikungan Blok M. Data diolah menggunakan analisis regresi menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas produk dan media kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari hasil nilai f_{hitung} sebesar 108.253 lebih besar dari nilai f_{tabel} ($n=98, 2$) 3,09 atau $108.253 > 3,09$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang artinya variabel bebas (X), yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y), yaitu kepuasan konsumen. Hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan Gulai Tikungan Blok M diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Muhammad Fuad Khasan (1602025286)

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN PURCHASING SUGAR BLOK M (CASE STUDI IN KEBAYORAN LAMA UTARA COMMUNITY)

Thesis. Undergraduate Program Management STUDI Program. Faculty of Economics and Business Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

This STUDI aims to determine the effect of product quality and service quality on purchasing decisions. The data were collected using a questionnaire from 100 respondents from the Kebayoran Lama Utara Ja community who had visited Gulai Tikungan Blok M. The data were processed using regression analysis using IBM SPSS Statistics 25. The results of the STUDI found that product quality and service quality media had a positive and significant effect on consumer satisfaction. , this can be seen from the results of the value of f_{count} of 108,253 greater than the value of the table ($n = 98, 2$) 3.09 or $108,253 > 3.09$ and the significance value of $0.000 < 0.05$, which means the independent variable (X), namely product quality, service quality, together or simultaneously have a significant effect on the dependent variable (Y), namely consumer satisfaction. These results indicate that to improve product quality and service quality Gulai Tikungan Blok M is expected to increase customer satisfaction. Consumer satisfaction can be increased by improving product quality and service quality.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke zaman yang canggih ini. Berkat rahmat dan karunia Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GULAI TIKUNGAN BLOK M (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)”**. Dalam menyusun skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M. Hum selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman A. Ghani, SH., M.Pd selaku wakil Rektor I Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Prof. Dr. Zamah Sari, M.Ag selaku wakil Rektor II Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Ibu Dr. Lelly Qodariah, M.Pd selaku wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Dr. H. Bunyamin, M.Pd selaku wakil Rektor IV Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

6. Bapak Dr. Zulpahmi., SE., M.si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Bapak Dr. Sunarta, S.E., M.M selaku wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
8. Bapak Tohirin, S.H.I., M.Pd selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
9. Bapak Dr. Adityo Ari Wibowo, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
10. Ibu Ety Rochaety, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Bapak Deni Adha Akbari, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
13. Orang tua yang selalu memberikan arahan dan semangat kepada penulis selama perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan.
14. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 dan khususnya kelas B dosen PA Bapak Dr. Adityo Ari Wibowo, M.M. yang selalu memberikan semangat jika penulis mendapatkan kesulitan dalam membuat skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan yang tidak disadari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak, aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Jakarta, Oktober 2020
Penulis

Muhammad Fuad Khasan
NIM 1602025286

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Pembatasan Masalah	6
1.2.3 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Telaah Pustaka	18
2.2.1 Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.1.2Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.1.3Dimensi Kepuasan Konsumen	22
2.2.1.4Indikator Kepuasan Konsumen	23

2.2.2	<i>Kualitas Produk</i>	24
2.2.2.1	<i>Pengertian Kualitas Produk</i>	24
2.2.2.2	<i>Aspek-Aspek Kualitas Produk</i>	25
2.2.2.3	<i>Indikator Kualitas Produk</i>	26
2.2.3	<i>Kualitas Pelayanan</i>	27
2.2.3.1	<i>Pengertian Kualitas Pelayanan</i>	27
2.2.3.2	<i>Indikator Dan Dimensi Kualitas Pelayanan</i>	28
2.2.3.3	<i>Cara Mengukur Kualitas Pelayanan</i>	29
2.3	<i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i>	30
2.3.1	<i>Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen</i>	30
2.3.2	<i>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen</i>	31
2.3.3	<i>Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen</i>	31
2.4	<i>Rumusan Hipotesis</i>	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	<i>Metode Penelitian</i>	34
3.2	<i>Operasional Variabel</i>	34
3.3	<i>Populasi dan Sampel</i>	37
3.3.1	<i>Populasi</i>	37
3.3.2	<i>Sampel</i>	37
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	38
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	38
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	38
3.5	<i>Teknik Pengolahan dan Analisa Data</i>	39
3.5.1	<i>Uji Kualitas Data</i>	39
3.5.1.1	<i>Uji Validitas</i>	39
3.5.1.2	<i>Uji Reliabilitas</i>	40
3.5.2	<i>Analisis Statistik Deskriptif</i>	41
3.5.3	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>	42
3.5.3.1	<i>Model Regresi Linier Berganda</i>	42
3.5.3.2	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	43

3.5.3.3 Analisis Koefisien Korelasi	47
3.5.3.4 Analisis Koefisien Determinasi	48
3.5.4 Uji Hipotesis	49
3.5.4.1 Uji Statistik T	49
3.5.4.2 Uji Statistik F	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Gulai Tikungan Blok M	51
4.1.2 Visi dan Misi Gulai Tikungan Blok M.....	52
4.1.3 Karakteristik Responden Masyarakat Kebayoran Lama utara	52
4.2 Hasil Pengolahan Data	55
4.2.1 Uji Kualitas Data	55
4.2.1.1 Uji Validitas.....	55
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	59
4.2.2.1 Persepsi Masyarakat Kebayoran Lama Utara Terhadap Variabel Kualitas Produk (X_1).....	59
4.2.2.2 Persepsi Masyarakat Kebayoran Lama Utara Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	73
4.2.2.3 Persepsi Masyarakat Kebayoran Lama Utara Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	83
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	93
4.2.3.1 Model Regresi Linier Berganda	93
4.2.3.2 Uji Asumsi Klasik	95
4.2.3.3 Analisis Koefisien Korelasi	99
4.2.3.4 Analisis Koefisien Determinasi	100
4.2.4 Analisis Uji Hipotesis.....	101
4.2.4.2 Uji Statistik T	101
4.2.4.2 Uji Statistik F	102
4.3 Pembahasan Umum.....	102

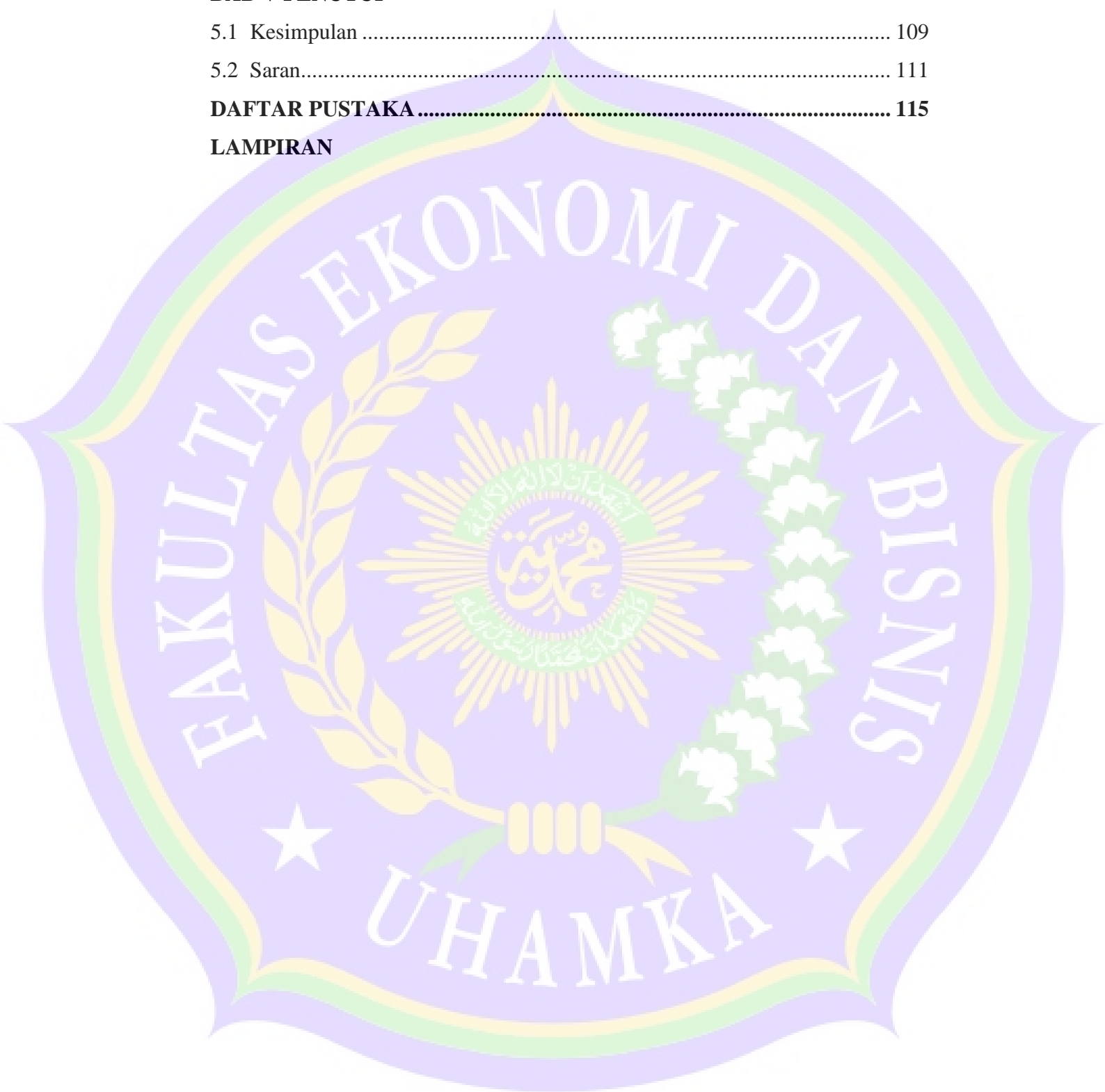
BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 109

5.2 Saran..... 111

DAFTAR PUSTAKA 115

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

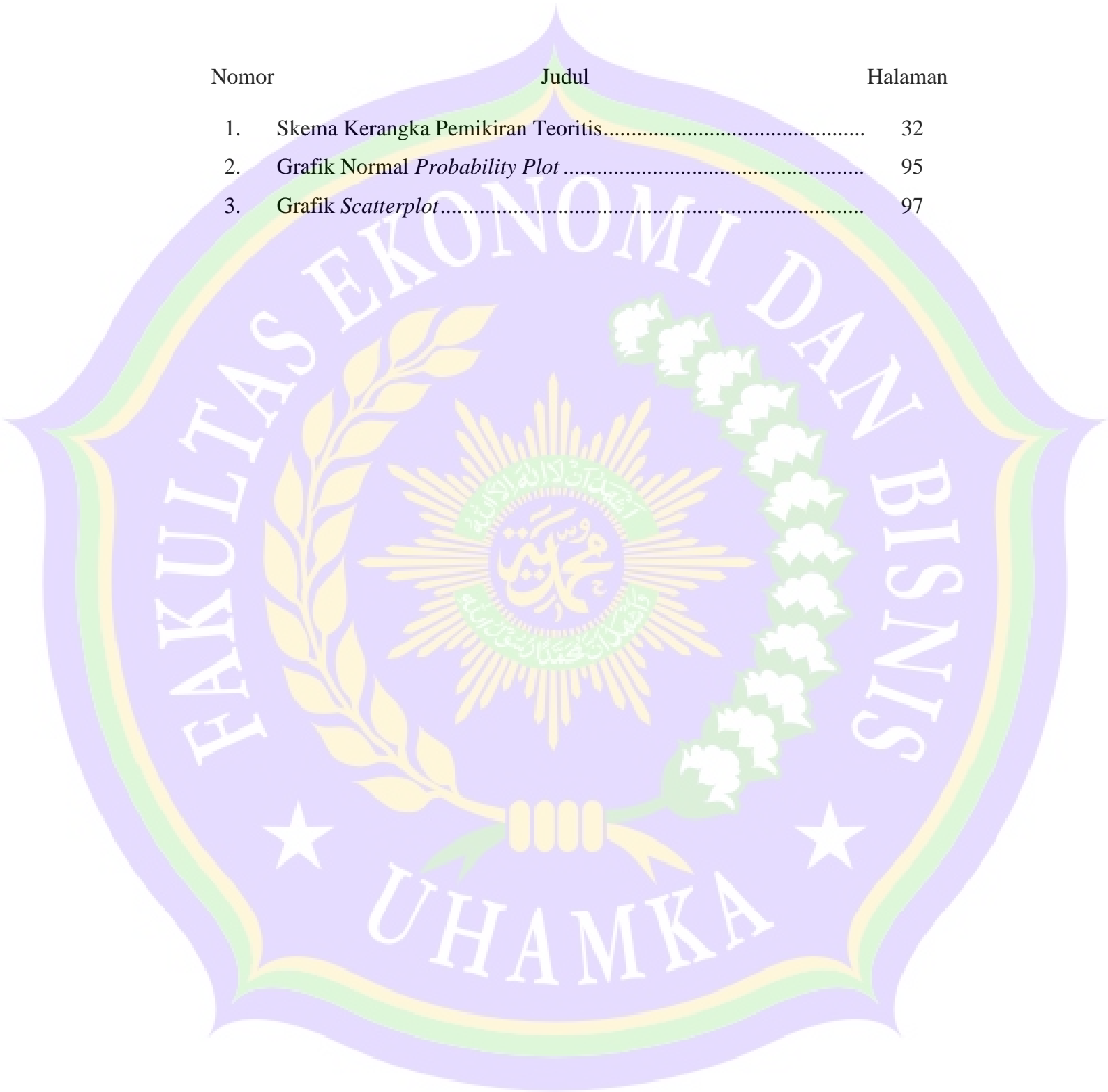
Nomor	Judul	Halaman
1.	Rata-Rata Penjualan Gultik di Blok M	1
2.	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	13
3.	Operasional Variabel Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pelanggan.....	36
4.	Kriteria Persentase Tanggapan Responden	42
5.	Interval Koefisien Tingkat Hubungan Linier	49
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
9.	Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	56
10.	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	56
11.	Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	57
12.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen	58
13.	Pernyataan ke- 1 Kualitas Produk Karyawan melayani dengan ramah dan sopan saat menawarkan makanan kepada pengunjung	59
14.	Pernyataan ke- 2 Kualitas Produk Karyawan menerima masukan dari pengunjung.....	60
15.	Pernyataan ke- 3 Kualitas Produk Gerobak yang di gunakan gulai tikungan Blok M memiliki desain yang menarik	60
16.	Pernyataan ke- 4 Kualitas Produk Membeli gulai tikungan Blok M karena tempatnya yang nyaman dan penyajiannya yang menarik ..	61
17.	Pernyataan ke- 5 Kualitas Produk Gulai tikungan Blok M tidak menarik untuk dibawa pulang	62
18.	Pernyataan ke- 6 Kualitas Produk Porsi makanan yang ditawarkan cukup di gulai tikungan Blok M.....	63
19.	Pernyataan ke- 7 Kualitas Produk Gulai tikungan Blok M memiki tempat yang bersih dan nyaman	64
20.	Pernyataan ke- 8 Kualitas Produk Kualitas yang diberikan sesuai dengan standar kelayakan makanan	64

21. Pernyataan ke- 9 Kualitas Produk Daya tahan gulai tikungan Blok M yang disajikan	65
22. Pernyataan ke- 10 Kualitas Produk Perubahan rasa gulai jika di luar suhu ruangan	66
23. Pernyataan ke- 11 Kualitas Produk Pelayan dapat menjelaskan detail gulai tikungan Blok M dengan baik kepada pelanggan	67
24. Pernyataan ke- 12 Kualitas Produk Etika pelayan pelanggan cukup baik	68
25. Pernyataan ke- 13 Kualitas Produk Perubahan rasa gulai jika di luar suhu ruangan	68
26. Pernyataan ke- 14 Kualitas Produk Penyajian gulai tikungan Blok M berbeda dengan pesaingnya	69
27. Pernyataan ke- 15 Kualitas Produk Rasa yang ditawarkan tidak pernah berubah	70
28. Pernyataan ke- 16 Kualitas Produk Harga produk yang ditetapkan sudah sesuai standar kualitas produk Skor dan Rata-Rata Indikator Kualitas Produk (X_1)	71
29. Skor dan Rata-Rata Indikator Kualitas Produk (X_1)	72
30. Pernyataan ke- 1 Kualitas Pelayanan Kondisi ruang makan yang nyaman	74
31. Pernyataan ke- 2 Kualitas Pelayanan Stand memiliki kondisi yang baik dan menyenangkan	74
32. Pernyataan ke- 3 Kualitas Pelayanan Pelayan gulai tikungan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan	75
33. Pernyataan ke- 4 Kualitas Pelayanan Pelayan dapat memberikan waktu berkomunikasi dengan pelanggan saat membeli	76
34. Pernyataan ke- 5 Kualitas Pelayanan Memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan	77
35. Pernyataan ke- 6 Kualitas Pelayanan Pelayan melayani dengan sangat ramah	78
36. Pernyataan ke- 7 Kualitas Pelayanan Gulai tikungan menerima saran dan masukan dari pelanggan	78
37. Pernyataan ke- 8 Kualitas Pelayanan Pelayan selalu cepat merespon pelanggan	79
38. Pernyataan ke- 9 Kualitas Pelayanan Tersedianya pelayan yang profesional dalam melayani pelanggan	80

39.	Pernyataan ke- 10 Kualitas Pelayanan Gulai tikungan dapat menjamin cita rasa terhadap pelanggan	81
40.	Skor dan Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan (X_2)	82
41.	Pernyataan ke- 1 Kepuasan Konsumen Pengunjung akan membeli kembali gulai tikungan Blok M	83
42.	Pernyataan ke- 2 Kepuasan Konsumen Membeli gulai tikungan karena memiliki kualitas produk dan pelayanan yang bagus.....	84
43.	Pernyataan ke- 3 Kepuasan Konsumen Pembeli merekomendasi teman atau keluarga ke gulai tikungan Blok M	85
44.	Pernyataan ke- 4 Kepuasan Konsumen Pembeli akan merekomendasikan gulai tikungan Blok M sebagai tempat tujuan kuliner	86
45.	Pernyataan ke- 5 Kepuasan Konsumen Gulai tikungan Blok M memiliki cita rasa yang berbeda dengan gulai lainnya	87
46.	Pernyataan ke- 6 Kepuasan Konsumen Gulai tikungan Blok M memiliki harga yang lebih murah dari gulai lainnya	87
47.	Pernyataan ke- 7 Kepuasan Konsumen Membeli gulai tikungan Blok M menjadi pilihan tempat makan yang menarik	88
48.	Pernyataan ke- 8 Kepuasan Konsumen Membeli gulai tikungan Blok M karena sudah membandingkan dengan gulai yang lainnya	89
49.	Pernyataan ke- 9 Kepuasan Konsumen Menu yang di sajikan gulai tikungan Blok M sesuai dengan yang di harapkan.....	90
50.	Pernyataan ke- 10 Kepuasan Konsumen Membeli gulai tikungan Blok M karena kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan.....	91
51.	Skor dan Rata-Rata Indikator Kepuasan Konsumen (Y)	92
52.	Hasil Regresi Linier Berganda	94
53.	Hasil Uji Normalitas.....	96
54.	Uji Durbin-Watson	98
55.	Analisis Koefisien Korelasi Parsial Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	99
56.	Analisis Koefisien Korelasi Parsial Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	100
57.	Hasil Uji Statistik F	102

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis.....	32
2.	Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	95
3.	Grafik <i>Scatterplot</i>	97



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	1/30
2.	Data Kuesioner	6/30
3.	Tabel t (df=81-120)	12/30
4.	Tabel r (df=51-100)	13/30
5.	Tabel f (91-135)	14/30
6.	Tabel Durbin Watson	15/30
7.	<i>Output</i> Data SPSS	16/30
8.	Formulir Pengajuan Judul Proposal Skripsi	25/30
9.	Formulir Pengajuan Persetujuan Judul Proposal Skripsi	26/30
10.	Surat Tugas	27/30
11.	Catatan Konsultasi Skripsi Pembimbing I	28/30
12.	Catatan konsultasi Skripsi Pembimbing II	29/30
13.	Daftar Riwayat Hidup	30/30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dunia usaha saat ini semakin kompetitif, karena itu setiap perusahaan harus mampu mengatur dan mengolah semua sumber daya dan pemasaran yang dimilikinya dengan efektif dan efisien agar tetap dapat berkembang dan berinovasi. Di Indonesia tepatnya di Jakarta memang lekat dengan image macet dan padat serta aktivitas masyarakatnya yang tak pernah berhenti. Tak hanya sibuk beraktivitas, sebagian penduduknya gemar berwisata kuliner murah di Jakarta dengan mengunjungi tempat baru dan menikmati makanan enak khususnya di akhir pekan. Di salah satu kawasan kuliner murah di Jakarta yang cukup populer khususnya di daerah Blok M, kuliner murah di Jakarta satu ini adalah masakan gulai lezat yang dimasak dalam kuah dan sering disebut dengan istilah gultik atau gulai tikungan. Sesuai namanya, kuliner murah Jakarta ini memang terletak di pinggir jalan dan tikungan sekitar Jalan Mahakan Blok M. (<https://www.kompasiana.com>)

Tabel 1
Rata-Rata Penjualan Gultik di Blok M

Penjualan Gultik 2019	
Bulan	Penjualan
Januari	Rp14.000.000
Febuari	Rp16.000.000
Maret	Rp15.000.000
April	Rp17.000.000
Mei	Rp18.000.000
Juni	Rp21.000.000
Juli	Rp18.000.000
Agustus	Rp18.000.000
September	Rp19.000.000
Oktober	Rp20.000.000
November	Rp17.000.000
Desember	Rp18.000.000

Sumber: Diolah oleh penulis, 2019.

Pada tabel 1 dapat dilihat tahun 2019 permintaan konsumen terhadap gultik setiap bulan mengalami peningkatan. Bulan Februari mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya sebesar Rp. 16.000.000 dari Rp. 14.000.000, bulan Maret mengalami penurunan dari bulan sebelumnya sebesar RP. 15.000.000 dari Rp. 16.000.000, tetapi sampai bulan Juni penjualan gultik mengalami peningkatan sebesar Rp. 21.000.000. Rata-rata pengunjung gultik di Blok M adalah 200-250 orang perhari, jumlah ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang biasanya 50-80orang per hari.

Meningkatnya permintaan konsumen terhadap gulai tikungan diikuti dengan meningkatnya jumlah pedagang yang menjajakan gulai tikungan ini. Seperti yang dilansir dalam fooddetik.com penjual yang menjajakan gulai tikungan ini sekitar kurang lebih 20 pedagang (<https://food.detik.com>). Persaingan ketat antar pedagang ini menuntut pedagang bertahan dengan menciptakan inovasi baru. Masing-masing pedagang menjajakan pilihan makanan pendamping yang beragam agar dapat dipilih oleh konsumen untuk dibeli.

Persaingan akan semakin ketat karena produsen yang terlibat didalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, yang menyebabkan setiap pengusahaharus mengutamakan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Persaingan yang cukup ketat terjadi pada bisnis kuliner beberapa tahun terakhir. Setiap tahun bahkan setiap bulannya, muncul bisnis-bisnis kuliner yang hadir di Indonesia khususnya di Jakarta, bahkan dengan harga yang relatif murah. Sama halnya dengan bisnis gulai tikungan yang berada di kawasan Bulungan Blok M, Jakarta Selatan, walaupun tergolong kuliner kaki lima, gulai tikungan selalu ramai

pengunjung. Yang menjadikan gultik ini selalu ramai adalah cita rasa yang khas dari rasa gulai. Gulai yang dijual di kawasan ini merupakan gulai sapi, dan mempunyai citarasa gulai daging sapi yang khas berbalur wangi rempah-rempah. Pembeli gulai tikungan di Blok M ini, banyak yang merasa puas dengan rasa dari gulai tersebut yang membuat mereka ingin kembali lagi untuk menyantap gulai disana, tidak hanya rasanya saja yang membuat pembeli ingin kembali lagi tetapi harga yang terbilang cukup murah sekitar Rp. 10.000 sudah dapat menyantap hidangan gulai tikungan. Hal ini dikatakan oleh salah satu pembeli gulai tikungan di Blok M yang dilansir dalam poskotanews menyatakan bahwa sering membeli gulai tikungan ini karena harganya yang murah dan rasanya yang enak sehingga tidak cukup satu porsi jika menyantap gulai ini (<https://poskotanews.com>).

Meningkatnya permintaan konsumen terhadap bisnis kuliner diikuti dengan meningkatnya jumlah industri yang menawarkan produk tersebut. Persaingan ketat antar industri kuliner menuntut setiap industri untuk mampu bertahan dengan menciptakan inovasi baru. Masing-masing industri kuliner berusaha agar produknya dapat diterima dengan baik di pasar, yang berarti produk tersebut dipilih oleh konsumen untuk digunakan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Dengan memberikan kualitas produk yang terbaik bagi para konsumen, perasaan puas akan produk atau merek yang dikonsumsi akan muncul pada diri konsumen. Hal ini akan membuat konsumen memiliki keinginan kuat untuk membeli ulang produk atau merek yang sama dikemudian hari. Kualitas produk merupakan hal pertama yang dinilai konsumen dan menjadikan suatu pengalaman

yang dapat menarik pelanggan apabila pelanggan merasa puas pada produk tersebut. Dengan memberikan inovasi, perasaan puas akan makanan yang dikonsumsi akan muncul pada diri konsumen. Konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas yang terbaik.

Seperti yang dilansir dalam liputan6 salah satu pedagang gulai tikungan mengatakan bahwa menjaga citra rasa itu hal yang paling utama untuk membuat konsumen menyukai gulai tersebut selain itu salah satu pembeli dari gulai tikungan mengatakan bahwa rasa dari gulai tikungan memang otentik dan jarang ditemukan di tempat yang lain. Selain itu, kualitas dari bahan-bahan yang digunakan merupakan kualitas yang terbaik sehingga mampu menciptakan cita rasa yang khas dari gulai tersebut.

Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heizer dan Render (2001) dan oleh Naufal Hilmi Saputra , Supriadi Thalib , Tyahya Whisnu Hendratni (2019) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Wulan Arifina Fatin , M. Ato'illah , Deni Esti Lestari (2019) bahwa kualitas produk tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Faktor kedua adalah Kualitas Pelayanan karena pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang merasa puas menunjukkan kemungkinan mereka untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama.

Pengembangan kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat didorong oleh kondisi persaingan antara perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sejarah masyarakat. Dengan adanya perkembangan tersebut maka perusahaan berusaha untuk menjaga reputasi dan nama baik bagi melalui kualitas produk yang dihasilkan. Dari pengertian tersebut dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh Teguh Iman Saputra Nasution, Tri Kurniawati (2018) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan Penelitian yang dicoba oleh Budi Prihatminingtyas, Imansyah, Retno Ayu Dewi Novitawati(2019), kalau Kualitas Pelayanan tidak dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

Bersumber pada penjelasan di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN GULAI TIKUNGAN BLOK M (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KEBAYORAN LAMA UTARA)”**

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diatas, maka dapat diambil identifikasi masalah mengenai penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Produk gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara?

2. Bagaimana Kualitas Pelayanan gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara?
3. Bagaimana Kepuasan Konsumen gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara?
4. Apakah Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara?
5. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara?
6. Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen produk gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas, Untuk menghindari meluasnya penelitian, maka penelitian ini hanya akan memfokuskan pada Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan(X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Gulai Tikungan Blok M(Y).

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti menerapkan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada masyarakat Kebayoran Lama Utara”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas , maka penelitian menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa Kualitas Produk gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara.
2. Untuk menganalisa Kualitas Pelayanan gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara.
3. Untuk menganalisa Kepuasan Konsumen gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara.
4. Untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara.
5. Untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara.
6. Untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen gulai tikungan Blok M pada masyarakat Kebayoran Lama Utara Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya tujuan penelitian diharapkan kegiatan penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA.

2. Manfaat bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHAMKA

Dapat digunakan sebagai informasi lain dan sumber otoritas yang berwenang atas permasalahan yang dibahas, serta perbandingan laporan sejenis yang dilakukan sebelumnya, dan laporan tersebut juga diharapkan dapat menjadi landasan ilmiah, dan hasil kajian dapat dijadikan sebagai bahan referensi. Orang yang hanya membutuhkan atau membutuhkan bahan referensi.

3. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis, setidaknya sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan, khususnya bagi ilmu-ilmu bidang sosial yaitu untuk menambah wawasan dan manajemen pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abimanyu, T., Elpawati, E., & Nugraha, A.T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Teh Walini di Industri Hilir Teh PT. Perkebunan Nusantara VIII Bandung. *Agribusiness journal*,13(1),82-95.
- Andreassen, T.W., Lindestad, B., & Barometer, C.S. (1997). Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction. *Management*, 8(4).
- Andreyani, G., Rendy, R., Nyonata, R. A., Ardiles, Z., & Anggoro, M.A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kotak Telur pada PT Mega Sari Agung Sejahtera Langkat Medan. *Aksara Public*, 3 (3), 148-161.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 2 (1), 49-63
- Barry R, Heizer, Jay (2001). *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*, Penerbit Salemba Empat dan Pearson Education Asia, Ptc. Ltd.
- Dewi, E. R., Sudjiono, S., & Prastiti, E. (2019) .Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Plastik Bagong Trenggalek. *Jimek: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2 (2), 265-280.
- Fandy, Tjiptono (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Fatin, W.A., Ato'illah, M., & Lestari, D.E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Es Krim Glico Wings (Studi Kasus di Outlet Anugerah Abadi Lumajang). *Jobman: Journal of Organization and Bussines Management*, 1 (2),155-165.
- Fatini, N.A., & Dewi, R.S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisatawan Aprastha Gedong Songo Park Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10 (1), 110-120.
- Frank M. Gyrna, Juran, J.M. (1993). Edisi 3. *Quality Planning and Analysis*. Singapore: McGraw-Hill International Editions.
- Gerson, Richard F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Handi, Irawan (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama: PT. Gramedia: Jakarta.

- Hasanuddin, M.R., Rachma, N., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi MrBeard Coffee Jl, Saxophone No.47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(11).
- Hermawan, Sigit. (2018). 2018-Persepsi Pemilik dan Pengetahuan Akuntansi UMKM. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 3 (2).
- J. Paul Peter, Jerryc. Olson. (2000). *Consumer Behavior Perilaku Konsumen* 2nd. ed. 4 Jakarta: Penerbit Erlangga.
- John Wirtz, Lovelock C. (2011). "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *Manajemen pemasaran*.
- Nasution, T.I.S., & Kurniawati, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Nissan Grand Livina. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 880-886.
- Novitawati, R.A.D., & Prihatminingtyas, B. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8 (4), 175-180.
- Nursya'bani, Purnama (2006). *Manajemen Kualitas Edisi Pertama*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Putra, A. P. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Samarinda. *Jurnal Psikologi*.
- Purnamasari, I.Y., Suwena, K.R., & Haris, I.A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1).
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Selemba Empat.
- Rizal, S. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar. *Jurnal Ekonomi Balance*, 7 (1), 20-31.
- Saputra, N.H., Thalib, S., & Hendratni, T.W. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Online Store Guzzle di Media Sosial. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4 (S1), 709-718.

- Song X. Michael and Parry M.E. (1997), The Determinant of Japanese New Product Successes. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXXIV February 1997. Pp.64-76.
- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa, Kembangan-Jakarta Barat: PT.Indeks*.
- Warokka, C.A., Lopian, J., & Jorie, R.J. (2015). Pengaruh Eksperiental Marketing dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Mobil Suzuki Ertiga pada PT. Sinar Galesong Prima Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- Wibowo, I., & Samad, A. (2016). Pengaruh Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Olahraga Merek Specs di Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 4(3).
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: EKONISIA
- _____. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, Jakarta . Penerbit Erlangga
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks.
- _____. (2013). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* . Yogyakarta : Ekonisia
- _____. (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia
- <https://food.detik.com/info-kuliner/d-3903307/meski-di-tikungan-gule-enak-ini-masih-eksis-hingga-kini>
- <https://poskotanews.com>
- <https://poskotanews.com/2017/07/17/gultik-blok-m-kuliner-favorit-warga-jakarta/>
- <https://travel.kompas.com/read/2013/09/10/0815279/Gulai.Tikungan.Kuliner.Kaki.Lima.Ternama>
- <https://www.kompasiana.com/foodlove/59dc31523f8bf40ca8606ab2/gulaitikungan-blok-m-kuliner-murah-jakarta-yang-tak-boleh-kamu-lewatkan>