



**“KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN C’BEZT FRIED CHICKEN TAGAL BESAR  
JEMBER”**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**Dahria  
NIM. 121.041.1044**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**JUNI, 2016**

## **SKRIPSI**

**“KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN C’BEZT FRIED CHICKEN TEGAL BESAR  
JEMBER”**

Oleh :

Dahria  
121.041.1044

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. M. Naely Azhad, M. Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Maheni Ika Sari,SE.MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasana Konsumen C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Juni 2016

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

**Dr. Nurul Oomariyah.MM**  
**NPK. 06 03 426**

Anggota 1,

Anggota 2,

**Drs. M. Naely Azhad, M. Si**  
**NPK. 196612311993031006**

**Maheni Ika Sari, SE.MM**  
**NIP. 19770811 2005 01 2001**

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

**Drs. Akhmad Suharto, MP.**  
**NPK. 89 06 242**

**Maheni Ika Sari, SE.MM**  
**NIP. 19770811 2005 01 2001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya. Berkat rahmat dan petunjukNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Judul Skripsi yang diangkat adalah **“Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen C’Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember”**.

Shalawat serta salam, semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW, para keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang telah membawa petunjuk kebenaran, untuk seluruh umat manusia, yang kita harapkan syafaatnya di akhirat kelak.

Skripsi ini merupakan salah satu tugas yang wajib ditempuh oleh mahasiswa, sebagai tugas akhir Studi di Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi penulis untuk menyelesaiannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis berterima kasih kepada :

1. Umi Hj. Siti Munawaroh dan Abah H. Basuni yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis, berkat do'a-do'a yang dipanjatkan setiap hari sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
2. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE.MM., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Nurul Qomariyah.MM, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan membimbing sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.

5. Bapak Drs. M. Naely Azhad, M. Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Maheni Ika Sari, SE.MM selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar, memberi arahan, bimbingan, dukungan dan semangat kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuan.
7. Kakakku Rahayu Fitria Ningsih beserta adik – adikku Nur Husen, Nur Yahya dan Maulana Mahbuby Yusuf tersayang dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
8. Calon imamku Wahyudi Ishaq yang selalu meluangkan waktunya, dimanapun, kapanpun, dan selalu ada pada saat penulis butuhkan, terimakasih telah menjadi the best couple untuk penulis.
9. Keluarga besar penghuni kost Semeru Raya No 2 terimakasih telah menjadi keluarga kedua untuk penulis.
10. Sahabat - sahabat yang luar biasa (Nurul, Vida, Khobsoh, dan Nduk Cindi) terimakasih sudah memberikan semangat, saran dan motivasi kepada penulis.
11. Semua teman-teman fakultas Ekonomi Prodi Manajemen angkatan tahun 2012 Universitas Muhammadiyah Jember dan Almamaterku tercinta.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat diharapkan demi terwujudnya karya yang lebih baik di masa mendatang.

Ya Allah SWT... Terima Kasih atas segala rahmat dan karunia-MU sehingga hamba dapat menyelesaikan karya ini. Semoga dapat bermanfaat bagi siapa saja yang telah membacanya. Kepada kalian semualah Ku-persembahkan karyaku ini.

Jember,

Penulis,

Dahria

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMA PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN BIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Konseptual.....	17
2.4 Hipotesis .....	18

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	21
3.2 Definisi Oprasional Variabel.....	21
3.3 Desain Penelitian .....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5 Populasi Dan Sampel.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Objek .....	33
4.2 Daftar produk dan pelayanan .....	37
4.3 Aspek Produksi .....	39
4.4 Aspek Pemasaran .....	41
4.5 Profil Responden .....	42
4.6 Deskriptif Variabel Penelitian .....	44
4.7 Teknik Analisis Data .....	49
4.8 Pembahasan .....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Tabel Data Penjualan C'Bezt Fried Chicken.....	4
Tabel 2.1 Tabel Perbedaan dan persamaan penelitian.....	17
Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.4 Tabel Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	42
Tabel 4.5 Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.6 Tabel Frekuensi Terhadap Kualitas Produk .....	44
Tabel 4.7 Tabel Frekuensi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.8 Tabel Frekuensi Terhadap Kepuasan .....	47
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas .....	49
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.14 hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi C'Bezt Tegal Besar Jember.....	34
Gambar 4.2 Skema proses produksi C'Bez Tegal Besar Jember .....	39
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normalitas.....	52
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I : Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN II : Identitas Responden

LAMPIRAN III : Rekapitulasi Responden

LAMPIRAN IV : Frekuensi Pernyataan Responden

LAMPIRAN V : Uji Validitas

LAMPIRAN VI : Uji Reliabilitas

LAMPIRAN VII : Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis  
dan Uji Determinasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Basit Abdul, Srikandi Kumadji, dan Kadarisma Hidayat. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Study pada Pelanggan De'Pans Pancake and Waffle Malang)*. JAB, Vol. 11: Hal 1 – 8.
- Durianto, D., Sugiarto, dan Sitinjak, T. 2004. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen, Edisi 2*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. BP UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. PB UNDIP, Semarang.
- Hadyanto Bayu, Yoestini, Rini Nugraheni, dan Mustofa Kamal. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terdapat Kepuasan Konsumen (Study pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisaai, Vol 4, No 2 : 91 -100.
- Handoko, T Hani. 2008, *Manajemen Pemasaran Edisi 2*, BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2005, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Killer. 2006. *Marketing Management*, Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip – prinsip pemasaran. Jilid 1*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Alih Bahasa : Bob Sabran. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary. Armstrong. 2010. *Principles Of Marketing*. Edisi 13. United States Of America : Pearson.
- Kuncoro, Madrajat. 2009. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk BISNIS dan Ekonomi (Edisi II)*. AMP YKP, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat, Jakarta.

- Lupiyoadi R. dan A. Hamdani . 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa** Edisi Kedua. PT. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyadi R. 2013. **Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)**. PT. Salemba Empat, Jakarta..
- Mullins, John W, Orville C Walker. 2005. **Marketing Management A Strategic Decision**, fifth edition, New York: McGraw Hill.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. **Metodologi Penelitian Kesehatan**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Prasastono Ndarul dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2012. **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Study pada Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi)**. Dinamika Kepariwisataan, Vol XI No 2 : Hal 1 -11.
- Qomariyah Nurul. 2012. **Nilai – Nilai Islam Sebagai Variabel Moderating Pengaruh Variabel Kualitas Layanan, Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada SD Muhammadiyah 1 Jember)**. Prosiding Seminar Nasional Initomo : Hal 240
- Sembiring Inka Janita., Suharyono., dan Andriani Kusumawati. 2014. **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Study pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)**. JAB, Vol. 15: No 1 : Hal 1 – 10.
- Soekresno. 2000. **Manajemen Food and Beverage Service Hotel**. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. 2000. **Statistik Teori dan Aplikasi**, edisi keenam, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiarto, Endar. 2002. **Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa**. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)**. Alfabeta, Bandung.
- Swasta, Basu dan Hani Handoko, 2000. **Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen**, BPFE, Yogyakarta.
- Swasta, Basu. 2007. **Analisis Perilaku Konsumen**. Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, 2007. **Strategi Pemasaran**. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjibtono, Fandy. 2000. **Strategi Pemasaran**. Edisi 1. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Widayat & Amirullah, 2002, **Riset Bisnis**. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Zeithaml, V. A. dan M. J. Bitner. 2009. *Service Marketing*. Mc Graw-Hill Companies Inc.: 3-287. Singapore.