

## ABSTRAK

Konsep kualitas menjadi sesuatu yang menentukan dalam melihat keberhasilan suatu lembaga yang bergerak di bidang produksi maupun jasa pelayanan, baik yang dikelola oleh badan swasta maupun pemerintah. Hal ini dikarenakan kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Konsumen yang puas akan memberikan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan ini dapat dicapai melalui penciptaan kualitas produk yang berkualitas tinggi, melalui dimensi-dimensi kualitas produk itu sendiri. Jika kepuasan konsumen tinggi, maka akan memberikan keuntungan dalam jangka panjang demi kelangsungan perusahaan.

Setiabudhi *Foodcourt* adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang industri pangan. Persaingan dalam industri ini sangat ketat, dikarenakan untuk terjun dalam industri ini dapat dikatakan mudah, namun untuk dapat bertahan, perusahaan harus berusaha keras untuk dapat menyediakan apa yang sesuai dan memuaskan konsumennya.

Kepuasan konsumen akan produk yang dihasilkan oleh Setiabudhi *Foodcourt* ini sangat mempengaruhi sekali akan kelangsungan hidup perusahaan ini karena semakin tinggi kepuasan konsumen, maka konsumen akan loyal, dan datang terus, sehingga semakin tinggi keuntungan yang diperoleh. Tingkat kepuasan konsumen yang tinggi dapat diperoleh jika kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan konsumen.

Pada penelitian ini akan diteliti bagaimana suatu kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Setiabudhi *Foodcourt* yang dimana penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai Desember 2006.

Adapun hasil yang diperoleh dari 150 responden, yaitu nilai F tabel lebih besar dari nilai f test yaitu ( $12.479 > 3.91$ ), yang dimana hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi signifikan, dimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen terbukti atau diterima. Sedangkan analisis koefisien determinasinya adalah  $K_d = 7.2\%$  yang berarti kualitas produk memiliki peran sebesar 7.2% terhadap upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 92.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

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

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi permasalahan.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA &amp; HIPOTESIS PENELITIAN</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.3 Produk.....	14
2.3.1 Tingkatan Produk.....	15
2.3.2 Hierarki Produk.....	16
2.3.3 Klasifikasi Produk.....	18
2.4 Pengertian Kualitas.....	23
2.4.1 Dimensi Kualitas.....	27
2.4.2 Perspektif Kualitas.....	29
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	32
2.5 Pelanggan.....	34
2.5.1 Kepuasan Pelanggan.....	35
2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	37

2.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	41
2.6 Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
2.7 Hipotesis.....	43
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.1 Teknik Pengembangan Instrumen.....	47
3.5 Operasional Variabel.....	48
3.5.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.6 Metode Analisis.....	55
3.6.1 Validitas dan Reliabilitas .....	57
3.6.2 Analisis Koefisien Determinasi .....	58
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	60
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b>	
4.1 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> .....	61
4.1.1 Job Description.....	61
4.2 Data.....	63
4.3 Karakteristik Responden.....	63
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	64
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Sebulan untuk Konsumsi di Setiabudhi Foodcourt.....	67
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	68

4.4 Analisis Responden Mengenai Beberapa Kualitas Produk yang ditawarkan oleh <i>Setiabudhi Foodcourt</i> .....	69
4.4.1 Analisis Responden Mengenai Kinerja.....	70
4.4.2 Analisis Responden Mengenai Keistimewaan Tambahan.....	73
4.4.3 Analisis Responden Mengenai Kehandalan .....	76
4.4.4 Analisis Responden Mengenai Kesesuaian dengan Spesifikasi.....	79
4.4.5 Analisis Responden Mengenai Daya Tahan.....	81
4.4.6 Analisis Responden Mengenai <i>Serviceability</i> .....	84
4.4.7 Analisis Responden Mengenai Estetika.....	86
4.4.8 Analisis Responden Mengenai Kualitas yang Dipersepsi.....	88
4.5 Analisis Konsumen Mengenai Kepuasan Konsumen.....	91
4.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	95
4.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	96
4.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	100
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	102
4.8 Koefisien Determinasi.....	105
4.9 Analisis Akhir Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada <i>Setiabudhi Foodcourt Bandung</i> .....	106
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....49
Tabel 4.1	Struktur Organisasi Setiabudhi <i>Foodcourt</i> .....61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Usia.....65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....66
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran Sebulan untuk Konsumsi di Setiabudhi <i>Foodcourt</i> .....67
Tabel 4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....69
Tabel 4.7.1	Kinerja Produk ini dapat dipercaya.....70
Tabel 4.7.2	Produk ini memiliki Kualitas yang Konsisten.....71
Tabel 4.7.3	Produk ini dibuat dengan baik.....72
Tabel 4.7.4	Produk ini memiliki Standar Kualitas yang dapat Diterima.....72
Tabel 4.8.1	Produk ini memiliki berbagai Variasi Rasa.....73
Tabel 4.8.2	Produk disajikan secara Menarik.....74
Tabel 4.8.3	Produk memakai Bahan-Bahan yang Alami, tanpa Pengawet.....75

Tabel 4.8.4	Produk dapat dibuat sesuai dengan Permintaan Konsumen.....	76
Tabel 4.9.1	Produk ini memakai Bahan-Bahan Alami, sehingga Aman bagi Kesehatan.....	77
Tabel 4.9.2	Produk ini memiliki Kualitas Rasa yang dapat diandalkan.....	78
Tabel 4.9.3	Produk ini memiliki Komposisi Bahan Baku yang lebih baik dibanding Produk.....	79
Tabel 4.10.1	Kemungkinan Kesalahan dalam Penyajian Produk sangat kecil.....	80
Tabel 4.10.2	Kemungkinan Kesalahan dalam Pembuatan Produk sangat kecil.....	81
Tabel 4.11.1	Produk yang disajikan masih Baru dan Segar.....	82
Tabel 4.11.2	Produk ini tidak akan tahan lama.....	82
Tabel 4.11.3	Produk ini tidak mudah rusak .....	83
Tabel 4.12.1	Penyajian Produk dilakukan dengan cepat.....	84
Tabel 4.12.2	Pelayanan Produk dilakukan dengan baik.....	85
Tabel 4.12.3	Penanganan Keluhan dan Saran dilakukan dengan baik.....	86
Tabel 4.13.1	Produk ini dikemas dengan baik.....	87
Tabel 4.13.2	Produk ini disajikan dengan Nilai Keindahan.....	88

Tabel 4.14.1	Produk ini memiliki <i>Image</i> Kualitas yang baik.....	89
Tabel 4.14.2	Produk ini secara Umum sudah dikenal oleh Konsumen.....	90
Tabel 4.14.3	Dengan melihat Produk ini, saya mengetahui Kualitasnya baik.....	90
Tabel 4.15.1	Saya merasa Puas setelah mencoba Produk ini.....	92
Tabel 4.15.2	Produk ini membuat saya ingn membeli lagi.....	93
Tabel 4.15.3	Pengalaman pemakaian produk ini selalu Menyenangkan.....	93
Tabel 4.15.4	Dibandingkan dengan produk-produk lain, saya sangat puas dengan produk ini.....	94
Tabel 4.15.5	Saya akan mengajak teman ke foodcourt ini.....	95
Tabel 4.16.1	Analisis Faktor Awal.....	96
Tabel 4.16.1.1	Rotated Component Matrix.....	97
Tabel 4.16.2	Analisis faktor akhir.....	98
Tabel 4.16.2.1	Rotated Component Matrix.....	99
Tabel 4.17.1	Analisis Reliabilitas dimensi kualitas.....	101
Tabel 4.17.2	Analisis Reliabilitas kepuasan Konsumen.....	102
Tabel 4.18.1	tabel tingkat Signifikansi.....	103
Tabel 4.18.2	Analisis nilai F.....	104
Tabel 4.19	Analisis Koefisien Determinasi.....	105

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Tabel 1.1 Jurnal .....	6



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Mentah Hasil Kuesioner