

ABSTRAK

Dalam era globalisasi saat ini, industri makanan meningkat sangat pesat. Industri makanan ini menekankan sektor kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. Memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas dianggap sebagai strategi penting untuk keberhasilan dan untuk bertahan dalam lingkungan yang kompetitif saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa peranan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Sushi Tei jalan Sukawangi Bandung. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kualitatif - *causal explanatory*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden diambil dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan metode *non-probability sampling*, yaitu metode *purposive sampling*. Analisis kualitatif dilakukan dengan metode regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan Sushi Tei memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil persamaan *regresi berganda*, sederhana dan path analysis yang diperoleh, maka didapat hasil terdapat pengaruh langsung kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

In the current era of globalization, a food industry is rising rapidly. Industrial quality product and quality services sector emphasizes the consideration of the company to increase competitive advantage. Providing quality product and quality services is considered as an important strategy for success and to survive in today's competitive environment.

This study aims to identify and analyze the role of product quality and service quality on customer satisfaction SushiTei Sukawangi street in Bandung. Type of research is a quantitative research - causal explanatory. The samples in this study were 98 respondents taken by distributing questionnaires using non-probability sampling method which is purposive sampling method. Quantitative analysis performed by the method of regression.

The results showed that sushi Tei product quality and service quality has a direct positive impact on customer satisfaction. From the results of multiple, simple and path analysis regression equation were obtained, there was a direct effect of product quality and service quality on customer satisfaction, while the rest is influenced by other factors.

Keywords : product quality, service quality, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Replikasi Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Batasan Penelitian.....	7

1.7	Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA TEORITIS, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....		
2.1	Pemasaran.....	9
2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2	Konsep-Konsep Pemasaran.....	10
2.2	Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.2	Bauran Pemasaran.....	11
2.2.3	Variabel Bauran Pemasaran	12
2.3	Produk.....	13
2.3.1	Pengertian Produk.....	13
2.3.2	Klasifikasi Produk.....	14
2.3.3	Tingkatan Produk.....	15
2.3.4	Hirarki Produk.....	16
2.3.5	Siklus Hidup Produk.....	17
2.3.6	Pengembangan Produk.....	18
2.3.7	Dimensi Produk.....	19
2.3.8	Kualitas Produk.....	20
2.3.9	Indikator Kualitas Produk.....	21
2.4	Jasa / Layanan.....	22
2.4.1	Pengertian Jasa / Layanan.....	22
2.4.2	Klasifikasi Jasa.....	23

2.4.3 Strategi Pemasaran Jasa.....	25
2.4.4 Pengertian Kualitas Layanan.....	28
2.4.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	29
2.4.5 GAP antara harapan dan kenyataan jasa.....	31
2.5 Kepuasan Konsumen.....	32
2.5.1 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan.....	35
2.5.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	36
2.6 Rerangka Teoritis.....	39
2.7 Rerangka Pemikiran.....	39
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	41
2.9 Model Penelitian.....	41
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Lokasi Penelitian.....	43
3.3 Populasi dan Sampel.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5 Definisi Operational Variabel dan Skala Pengukuran.....	47
3.5.1 Variabel Penelitian.....	47
3.5.2 Operasional Variabel.....	47
3.6 Uji Asumsi.....	59
3.6.1 Uji Normalitas.....	59
3.6.2 Uji Multikolinieritas.....	59
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60

3.6.4 Uji Outliers.....	60
3.7 Uji Instrument Penelitian.....	60
3.7.1 Uji Validitas.....	60
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	61
3.8 Teknik Pengujian Hipotesis Penelitian.....	61
3.8.1 Uji Serempak (Uji F)	63
3.8.2 Uji Parsial (Uji t)	63
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Analisis hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	64
4.1.1 Analisis Uji Validitas.....	64
4.1.2 Analisis Uji Reliabilitas Intrumen Penelitian.....	65
4.1.2.1 Analisis Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	65
4.1.2.2 Analisis Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	66
4.1.2.3 Analisis Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen...	66
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden.....	67
4.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Apakah Anda Pernah Makan di Sushi Tei.....	70
4.2.5 Gambaran Responden Berdasarkan Seberapa Sering Anda Makan di Sushi Tei.....	70
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	71

4.3.1	Variabel Kualitas Produk.....	71
4.3.2	Variabel Kualitas Layanan.....	85
4.3.4	Variabel Kepuasan Konsumen.....	99
4.4	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	111
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	111
4.4.1.1	Uji Outliers.....	111
4.4.1.2	Uji Normalitas.....	115
4.4.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	116
4.4.1.4	Uji Multikolineritas.....	117
4.4.2	Analisis Koefisiensi Korelasi.....	118
4.4.3	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	119
4.4.3.1	Pengujian Hipotesis Simultan.....	120
4.4.3.2	Pengujian Hipotesis Parsial.....	121
4.4.4	Analisis Koefisiensi Determinasi.....	124
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		126
5.1	Simpulan.....	126
5.2	Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....		128
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Strategi Pemasaran Jasa.....	26
Gambar 2.2 Service Quality Gap Model.....	31
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelangga.....	34
Gambar 2.4 Rerangka Teoritis Bauran Pemasaran – <i>Kualitas Produk – Kualitas Layanan – Kepuasan Konsumen</i>	39
Gambar 2.5 Rerangka Pemikiran <i>Kualitas Produk – Kualitas Layanan – Kepuasan Konsumen</i>	40
Gambar 2.6 Model Penelitian <i>Kualitas Produk – Kualitas Layanan – Kepuasan Konsumen</i>	42
Gambar 4.1 Variabel Kualitas Produk.....	73
Gambar 4.2 Variabel Kualitas Layanan.....	87
Gambar 4.3 Variabel Kepuasan Konsumen.....	101
Gambar 4.4 Hipotesis Variabel Kualitas Produk.....	122
Gambar 4.5 Hipotesis Variabel Kualitas Layanan.....	123

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Marketing Mix.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operational dan Pengukuran Variabel.....	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel Pembobotan Nilai.....	58
Tabel 4.1 Analisis Uji Validitas Akhir.....	64
Tabel 4.2 Analisis Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk Akhir.....	65
Tabel 4.3 Analisis Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Akhir.....	66
Tabel 4.4 Analisis Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 4.5 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.6 Analisis Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.7 Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 4.8 Analisis Responden Berdasarkan Apakah Anda Pernah Makan Di Sushi Tei.....	70
Tabel 4.9 Analisis Responden Berdasarkan Seberapa Sering Anda Makan Di Sushi Tei.....	70
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kualitas Produk.....	72
Tabel 4.11 Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Komposisi produk makanan dan minuman yang digunakan sesuai”.....	74
Tabel 4.12 Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Produk makanan dan minuman Sushi Tei bersih dan higienis”.....	74
Tabel 4.13 Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memiliki produk makanan dan minuman yang lezat”.....	75

Tabel 4.14	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Produk makanan dan minuman Sushi Tei tidak mudah basi”	75
Tabel 4.15	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Bentuk makanan dan minuman yang sudah diolah tidak mudah berubah bentuk”	76
Tabel 4.16	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Rasa makanan dan minuman di Sushi Tei tidak berubah”	77
Tabel 4.17	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Kualitas makanan dan minuman yang ada di Sushi Tei sesuai dengan harganya”	77
Tabel 4.18	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Produk makanan dan minuman Sushi Tei baik dalam hal bentuk dan rasa”	78
Tabel 4.19	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Produk makanan dan minuman yang terdapat di Sushi Tei sesuai dengan harapan”	78
Tabel 4.20	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Menu yang disajikan di Sushi Tei berbagai macam jenis masakan Jepang”	79
Tabel 4.21	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Menu yang disajikan di Sushi Tei sesuai standard yang ada di Indonesia”	79
Tabel 4.22	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Produk makanan dan minuman Sushi Tei terjamin oleh koki Jepang yang sangat profesional”	80
Tabel 4.23	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Rasa makanan dan minuman di Sushi Tei sesuai dengan selera”	81
Tabel 4.24	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Kondisi bahan baku yang digunakan masih baru dan segar”	81

Tabel 4.25	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Produk makanan dan minuman di Sushi Tei dapat dipercaya dalam hal kualitas”.....	82
Tabel 4.26	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Bentuk makanan dan minuman Sushi Tei menarik”.....	82
Tabel 4.27	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Produk makanan dan minuman Sushi Tei unik”.....	83
Tabel 4.28	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memiliki produk makanan dan minuman yang tidak membosankan”.....	83
Tabel 4.29	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Standard mutu dari produk makanan dan minuman yang disajikan di Sushi Tei baik”.....	84
Tabel 4.30	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Standard rasa dari produk makanan dan minuman yang disajikan di Sushi Tei sesuai dengan selera”.....	84
Tabel 4.31	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Kesan kesegaran produk makanan dan minuman Sushi Tei baik”.....	85
Tabel 4.32	Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kualitas Layanan...	86
Tabel 4.33	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memiliki dekorasi ruangan yang menarik”.....	88
Tabel 4.34	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Kondisi ruangan dan peralatan Sushi Tei terjaga kebersihannya”.....	88
Tabel 4.35	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Penampilan karyawan Sushi Tei rapih ”.....	89

Tabel 4.36	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memiliki sarana parkir yang memadai”.....	89
Tabel 4.37	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan pelayanan yang baik dan ramah dari awal hingga akhir”.....	90
Tabel 4.38	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei selalu mengupayakan keakuratan dalam hal penanganan atau administrasi catatan / dokumen (misal:struk pembelian) yang bebas dari kesalahan”.....	90
Tabel 4.39	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei menyediakan layanannya sesuai dengan yang dijanjikan (misal: ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan)”.....	91
Tabel 4.40	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing pelanggan”.....	91
Tabel 4.41	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan Sushi Tei melayani pelanggan dengan cepat ”.....	92
Tabel 4.42	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan Sushi Tei selalu bersedia membantu kesulitan pelanggan”.....	92
Tabel 4.43	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan Sushi Tei teliti dalam memberikan pelayanan”.....	93
Tabel 4.44	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan yang melayani proses administrasi dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap saat melakukan pembayaran”.....	94
Tabel 4.45	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan Sushi Tei bersikap baik saat memberikan pelayanan”.....	94

Tabel 4.46	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan Sushi Tei memiliki kemampuan dalam berkomunikasi”	95
Tabel 4.47	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan Sushi Tei memiliki kompetensi pemahaman yang baik”	95
Tabel 4.48	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan Sushi Tei memiliki tata cara yang baik dalam melayani pelanggan”	96
Tabel 4.49	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Karyawan Sushi Tei memberikan pelayanan secara personal”	96
Tabel 4.50	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan pengisian ulang ocha secara gratis”	97
Tabel 4.51	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan permen secara gratis setelah melakukan pembayaran.....	98
Tabel 4.52	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sikap karyawan Sushi Tei dalam memberikan pelayanan ramah”	98
Tabel 4.53	Skor Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kepuasan Konsumen.....	99
Tabel 4.54	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei selalu mengeluarkan produk baru”	101
Tabel 4.55	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Produk yang diberikan oleh Sushi Tei memuaskan”	102
Tabel 4.56	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan produk yang sesuai dengan yang diharapkan”	102
Tabel 4.57	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan kualitas produk yang baik”	103

Tabel 4.58	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Fasilitas yang diberikan Sushi Tei baik dan sesuai dengan harapan”.....	103
Tabel 4.59	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Layanan yang diberikan oleh Sushi Tei memuaskan”.....	104
Tabel 4.60	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan”.....	104
Tabel 4.61	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan kualitas layanan yang baik”.....	105
Tabel 4.62	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Akan membeli lagi produk dari Sushi Tei”.....	105
Tabel 4.63	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Akan merekomendasikan produk Sushi Tei pada orang lain”.....	106
Tabel 4.64	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Perasaan senang setelah makan di Sushi Tei”.....	106
Tabel 4.65	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Secara keseluruhan Sushi tei sudah dapat memberikan kepuasan”.....	107
Tabel 4.66	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Harga produk di Sushi Tei cukup terjangkau untuk semua kalangan (kelas menengah)”....	107
Tabel 4.67	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sebagai produk primer, harga produk Sushi tei terjangkau”.....	108
Tabel 4.68	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Sushi Tei memberikan harga yang bersaing”.....	108
Tabel 4.69	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Harga yang ditetapkan oleh Sushi Tei sudah sesuai dengan kualitas yang diterima”.....	109

Tabel 4.70	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Jarak waktu saat pemesanan sampai disajikan cepat”.....	109
Tabel 4.71	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Porsi setiap produk cukup banyak”.....	110
Tabel 4.72	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Uang yang dikeluarkan sebanding dengan produk yang disajikan”.....	110
Tabel 4.73	Persepsi Responden Tentang Item Pertanyaan “Lokasi Sushi Tei mudah dijangkau”.....	111
Tabel 4.74	Uji Kolmogorov-Smirnov.....	112
Tabel 4.75	Data Outliers.....	112
Tabel 4.76	Data Terbebas Dari Outliers.....	112
Tabel 4.77	Hasil Uji Normalitas.....	116
Tabel 4.78	Uji Heteroskedastisitas.....	117
Tabel 4.79	Nilai VIF Uji Multikolinieritas.....	117
Tabel 4.80	Model Summary Analisis Koefisiensi Korelasi.....	118
Tabel 4.81	Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	118
Tabel 4.82	Hasil Regresi Linier Berganda.....	119
Tabel 4.83	Hasil Pengujian Hiptesis Simultan.....	121
Tabel 4.84	Hasil Pengujian Hipotesis Parsial.....	121
Tabel 4.85	Model Summary Analisis Koefisiensi Determinasi.....	124
Tabel 4.86	Koefisien Determinasi dan Taksirannya.....	124

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuisioner Penelitian
- Lampiran B Hasil Kuisioner Penelitian
- Lampiran C Hasil Uji Validitas & Reliabilitas
- Lampiran D Asumsi Klasik
- Lampiran E Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian