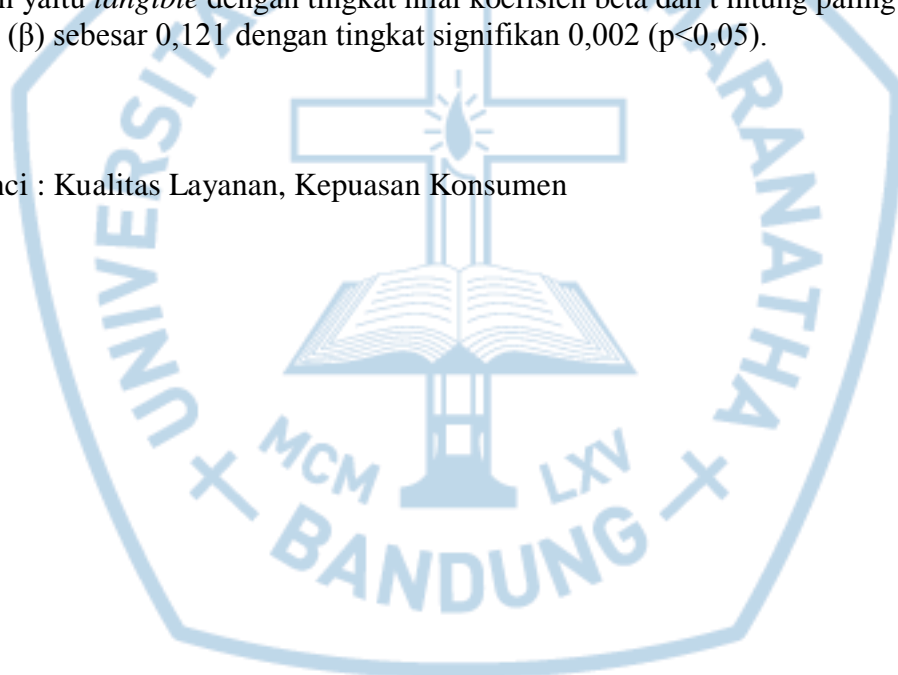


ABSTRAK

Perilaku konsumsi masyarakat di perkotaan besar, cenderung memilih konsep makanan siap saji yang praktis, yang lebih dikenal dengan konsep *fast food*. Banyaknya perusahaan ritel makanan *fast food* ikut meningkatkan persaingan bisnis makanan dan minuman di Indonesia. Peneliti melihat kualitas layanan memiliki peranan yang penting dalam perkembangan ritel makanan di perkotaan besar di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas layanan *drive thru* terhadap kepuasan konsumen pada gerai *fast food* KFC yang memiliki layanan *drive thru* yang berlokasi di Setiabudi Bandung. Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 200 responden. Metode pengambilan sampel adalah dengan metode *purposive sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan kualitas layanan *drive thru* terhadap kepuasan konsumen KFC Setiabudi Bandung sebesar 25,5%. Secara parsial, dimensi *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan, sedangkan dimensi *responsiveness*, *empathy*, dan *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu *tangible* dengan tingkat nilai koefisien beta dan t hitung paling besar nilai koefisien (β) sebesar 0,121 dengan tingkat signifikan 0,002 ($p < 0,05$).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

Behavioral consumption of large urban communities, tend to choose the concept of fast food that is practical, better known as the concept of fast food. The large number of fast food retailing companies are increasing the competition for food and beverage business in Indonesia. Researchers see service quality has an important role in the development of large urban retail food in Indonesia. This study aims to determine how much influence the quality of drive thru service to customer satisfaction at fast food outlets KFC which has a drive thru service located in Setiabudi Bandung. This study used a sample of 200 respondents. Sampling method is by purposive sampling method. The measuring tool used in this research is Multiple Linear Regression. The results of this study indicate that there is a simultaneous influence of quality drive thru service to customer satisfaction KFC Setiabudi Bandung by 25.5%. Partially, the dimensions of reliability and assurance do not influence significantly, while the dimensions of responsiveness, empathy, and tangible influence significantly to customer satisfaction. The most dominant dimension influencing consumer satisfaction is tangible with the value of coefficient beta and t value the greatest value of coefficient (β) equal to 0,121 with significant level 0,002 ($p < 0,05$).

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN DATA PERUSAHAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Drive Thru	13
2.1.4 Retail	14
2.1.5 KFC	19
2.1.6 Kualitas Layanan.....	22
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	25
2.1.8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.1.9 Riset Empiris	28
2.2 Rerangka Pemikiran	32
2.3 Pengembangan Hipotesis	33
2.4 Model Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	37
3.3.1 Kualitas Layanan.....	37
3.3.2 Kepuasan Pelanggan	40
3.4 Jenis Data	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Uji Instrumen Penelitian	44
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	45
3.7 Uji Asumsi Klasik	46
3.7.1 Uji Normalitas	46
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	46
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	47
3.8 Metode Analisis Data.....	47
3.8.1 Koefisien Determinasi.....	47
3.8.2 Metode Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.8.3 Uji Simultan (Uji F)	49
3.8.4 Uji Parsial (Uji T).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Responden	51
4.1.2 Tanggapan Responden	53
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	67
4.1.3.1 Uji Validitas	67
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	73
4.1.4.1 Uji Normalitas	73
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas.....	75
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	76
4.1.5 Uji Regresi Berganda	77
4.1.5.1 Koefisien Determinasi.....	77
4.1.5.2 Uji Simultan (Uji F)	78
4.1.5.3 Uji Parsial (Uji T).....	80
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Konsumen	84
4.2.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
4.2.3 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Konsumen	86
4.2.4 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
4.2.5 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
4.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	88
BAB V PENUTUP	89

5.1 Simpulan	89
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.3 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran	32
Gambar 2.2. Model Penelitian	35



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Riset Empiris	29
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	41
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Layanan <i>Drive Thru</i> Dalam Jangka Waktu Sebulan Terakhir...	52
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Produk yang dibuat sesuai dengan Pesanan	53
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Waktu yang diperlukan untuk Membuat Pesanan sesuai dengan yang Dijanjikan	54
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Karyawan KFC Setiabudi mampu Memberikan Layanan dengan Cepat	55
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Karyawan KFC Setiabudi selalu Tanggap dalam Memberikan Layanan	56
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Karyawan KFC Setiabudi selalu Menyapa Konsumen dengan Senyum	57
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Karyawan KFC Setiabudi selalu Berbicara dengan Sopan kepada Konsumen	58
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Karyawan KFC Setiabudi tulus dalam memberikan bantuan kepada konsumen	59
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Manajer KFC Setiabudi mudah ditemui bila diperlukan	60
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Karyawan KFC Setiabudi memahami apa yang diinginkan oleh konsumen	61
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Karyawan KFC Setiabudi membantu pelanggan yang bingung dalam melakukan pesanan.....	62
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Pakaian yang dikenakan oleh karyawan KFC Setiabudi rapi	63
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Papan menu KFC Setiabudi terlihat dengan jelas.....	64
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Ruang yang digunakan untuk <i>drive thru</i> KFC Setiabudi cukup luas.....	65
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Anda merasa puas setelah menggunakan layanan <i>drive thru</i> KFC Setiabudi.....	66
Tabel 4.17	Uji Validitas	68
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Reliability</i> (RL).....	69
Tabel 4.19	Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Responsiveness</i> (RS)	70
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Assurance</i> (AR)	71
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Empathy</i> (EP)	72
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel <i>Tangibles</i> (TG)	73
Tabel 4.23	Hasil Uji Normalitas untuk Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	74

Tabel 4.24	Hasil Uji Multikolinearitas untuk Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 4.25	Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4.26	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.27	Hasil Uji F (uji simultan).....	80
Tabel 4.28	Hasil Uji T (uji parsial).....	82
Tabel 4.29	Tabel Persamaan Regresi.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Hasil Pengolahan SPSS.....	96
Lampiran B	Hasil Uji Validitas.....	100
Lampiran C	Hasil Uji Reliabilitas.....	101
Lampiran D	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran E	Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	106
Lampiran F	Kuesioner Penelitian.....	108

