

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN RESTORAN CEPAT SAJI DI KLATEN**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam
Indonesia.**

Ditulis Oleh :

Nama : Linda Arief Budiati

Nomor Mahasiswa : 13311014

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atas pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 17 Mei 2017

Penulis

Linda Arief Budiati

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN CEPAT
SAJI DI KLATEN**

Nama : Linda Arief Budiati

Nomor Mahasiswa : 13311014

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 17 Mei 2017

Telah disetujui, dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Dra. Sri Hardjanti, M.M.

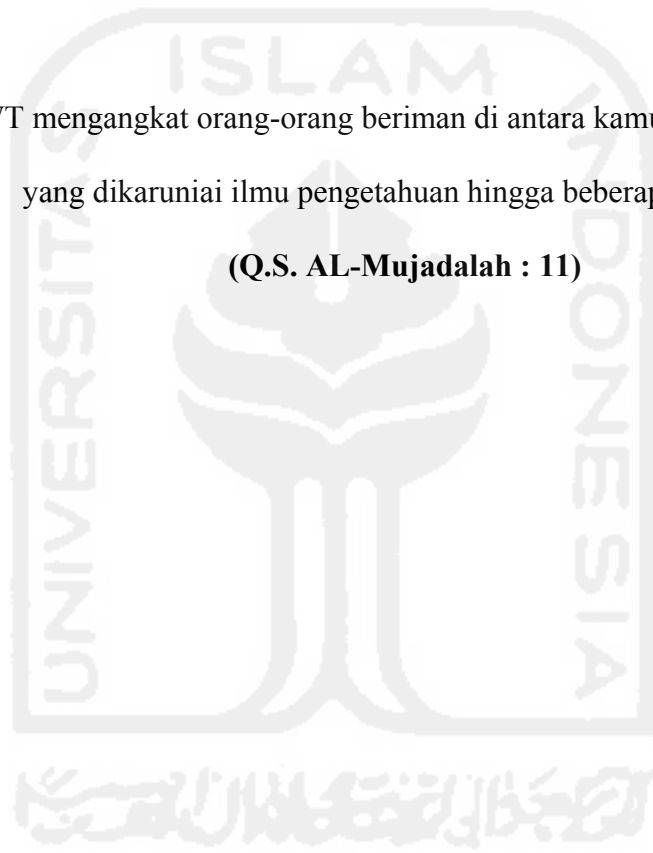
MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesukaran itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari segala urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al Insyirah : 6-8)

“Allah SWT mengangkat orang-orang beriman di antara kamu dan juga orang-orang yang dikaruniai ilmu pengetahuan hingga beberapa derajat”

(Q.S. AL-Mujadalah : 11)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah menciptakan alam semesta dan memberikan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- Kedua orang tua saya Bapak Muslih dan Ibu Siti Romdiyatin atas segala do'a yang telah dipanjatkan untuk saya, telah mendidik saya sampai saat ini serta selalu menyemangati untuk mencapai segala cita-cita dan impian saya.
- Untuk kakak-kakak saya tersayang Evi Aryani Taqwawati dan Rohman Sholeh Irwansyah terima kasih atas do'a dan dukungan baik materi ataupun nonmateri.
- Untuk David Alfatoni tersayang untuk dukungannya dan selalu menyemangati saya.
- Untuk sahabat-sahabat saya Anissa Herayu Widodo, Azhalia Pramesthi Putri, Aprilia Putri Adanti, Adi Kumarasmara, One Nanda Febrina, dan masih banyak lagi yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen restoran cepat saji di Klaten. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan mengambil sampel sebanyak 96 konsumen restoran cepat saji di Klaten. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa: (1) terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) terdapat pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, (3) terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji di Klaten.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.*

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction and consumer loyalty fast food restaurant in Klaten. The research data collection method is done by convenience sampling. Data collection tool using a questionnaire by taking a sample of 96 consumers fast food restaurant in Klaten. Analysis of data using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study found that: (1) there are significant product quality and service quality on customer satisfaction, (2) there are significant product quality and service quality on customer loyalty, (3) there is significant customer satisfaction on customer loyalty.

Keyword : *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction , Customer Loyalty.*



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayahNya, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran Cepat Saji di Klaten”.

Tugas skripsi ini dikerjakan dalam rangka untuk menempuh pendidikan Sarjana Starat-1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung atau tidak langsung yang turut membantu dan mendoakan penulis dari masa perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dra. Sri Hardjanti, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
2. Bapak Mahendra yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di restoran “Star Steak” cabang Klaten.
3. Bapak Nandang Sutrisno, SH., M.Hum., LL.M., Ph.D selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Dwipraptono Agus Harjito M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini mungkin banyak kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis meminta maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang dilakukan. Penulis menerima masukan yang bersifat membangun dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 17 Mei 2017

Penulis,

Linda Arief Budiati