

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA GETHUK  
GORENG *FROZEN* DI TOKO BU SLAMETO DEPOK 2**



**MARGARETHA ANDRIYANI  
5515144554**

Skripsi ini Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Gethuk Goreng *Frozen* Di Toko Bu Slameto Depok 2  
Penyusun : Margaretha Andriyani  
NIM : 5515144554

**Disetujui Oleh :**

Pembimbing I



Dra. I G Ayu Ngurah, MM  
NIP. 196007231986022001

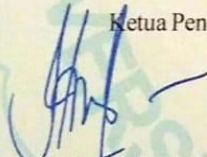
Pembimbing II



Dr. Rina Febriana, S.Pd., M.Pd  
NIP. 197202112005012001

**Pengesahan Panitia Ujian Skripsi :**

Ketua Penguji




Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si  
NIP. 197808022005022001

Anggota Penguji I



Dr. Annis Kandriasari, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198411022014042000

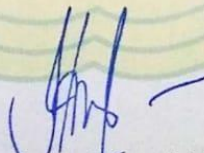
Anggota Penguji II



Dra. Mariani, M.Si  
NIP. 196103291988112001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Boga



Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si  
NIP. 197808022005022001

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri dengan arahan dosen pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini. Serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Depok, Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Margaretha Andriyani

No Reg. 5515144554





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Margaretha Andriyani

NIM : 5515144554

Fakultas/Prodi : Teknik / Pendidikan Tata Boga

Alamat email : margarethaandri24@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA GETHUK GORENG FROZEN DI TOKO BU  
SLAMETO DEPOK 2

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Februari 2022

Penulis

Margaretha Andriyani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, kareunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal dengan judul “**Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Gethuk Goreng Frozen Di Toko Bu Slameto Depok 2**”.

Penyelesaian penulisan proposal ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Guspri Devi Artanti, S.Pd., M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Boga Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Rusilanti, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah menjadi pengganti orang tua kami di kampus.
3. Dra. I G Ayu Ngurah S.MM dan Dr. Rina Febriana, S.Pd, M.Pd, selaku dosen pembimbing yang penuh perhatian dalam membimbing serta memberi semangat hingga terselesaikan penulisan ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bantuan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Laboran dan Tata Usaha Program Studi Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

Terima kasih pula penulis ucapkan kepada kedua orang tua, Bapak Anastasius Yadi dan Ibu Anastasia Sutarni yang tiada henti memberikan doa, semangat moril dan materil selama menempuh pendidikan. Kakak saya Lusiana Ariya Ningsih yang selalu mendukung saya, Kakak sepupu saya mas Bayu Nugraha, mba Elizabeth Ratih Handayani, mba Irinne Sri Pratiwi, dan Aditya,

Terimakasih untuk sahabat-sahabat saya yang telah membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan proposal skripsi ini yaitu teman-teman angkatan 2014 yang selalu berikan dukungan dan motivasi serta semua pihak yang penulis temui di lingkungan Universitas Negeri Jakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Dalam menyusun proposal ini, penulis menyadari banyak terdapat kekurangan baik dalam materi maupun teknik penulisan. Maka penulis menerima segala kritikan dan saran yang membangun. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi para pembaca

Depok, Januari 2022

Penyusun,



Margaretha Andriyani







KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Margaretha Andriyani  
NIM : 5515144554  
Fakultas/Prodi : Teknik / Pendidikan Tata Boga  
Alamat email : margarethaandri24@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (..... )

yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA GETHUK GORENG FROZEN DI TOKO BU  
SLAMETO DEPOK 2

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Februari 2022

Penulis

Margaretha Andriyani

# ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA GETHUK GORENG *FROZEN* DI TOKO BU SLAMETO DEPOK 2

MARGARETHA ANDRIYANI

Pembimbing: Dra. I G Ayu Ngurah S.MM dan Dr. Rina Febriana, S.Pd, M.Pd.

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Bu Slameto, 2) untuk mengetahui apakah kualitas produk mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Bu Slameto, 3) untuk mengetahui apakah faktor harga mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Bu Slameto 4) untuk mengetahui apakah faktor kemasan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Bu Slameto. 5) untuk mengetahui apakah faktor inovasi rasa mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Bu Slameto dan 6) untuk mengetahui apakah faktor kemudahan pemesanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Toko Bu Slameto. Penelitian ini dilakukan di Toko Bu Slameto Depok 2 pada bulan Maret 2021 hingga Januari 2022. Penelitian ini menggunakan metode survei. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 30 responden yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali terhadap produk gethuk goreng *frozen* Bu Slameto. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sudah terpenuhi dari segi kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada usaha gethuk goreng *frozen* Bu Slameto. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 73%, 2) adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 81%, 3) adanya pengaruh yang signifikan dari variabel harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 63,3%, 4) kurangnya pengaruh yang signifikan dari variabel kemasan terhadap kepuasan konsumen yaitu hanya sebesar 57%, 5) adanya pengaruh yang signifikan dari variabel inovasi rasa terhadap kepuasan konsumen sebesar 90%, dan 6) adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kemudahan pemesanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 87%.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Gethuk Goreng *Frozen*, Toko Bu Slamet



**The Effects of Product Quality and Service Quality on Customers' Satisfaction of Frozen Gethuk Goreng at Toko Bu Slameto Depok 2**

**Margaretha Andriyani**

**Thesis Advisors: Dra. I G Ayu Ngurah S.MM and Dr. Rina Febriana, S.Pd., M.Pd.**

**Abstract**

The aims of this study are: 1) to determine whether service quality has a significant effect on customers' satisfaction at Toko Bu Slameto, 2) to determine whether product quality has a significant effect on customers' satisfaction at Toko Bu Slameto, 3) to determine whether price has a significant effect on customers' satisfaction at Toko Bu Slameto, 4) to determine whether product packaging has a significant effect on customers' satisfaction at Toko Bu Slameto, 5) to determine whether taste innovation has a significant effect on customers' satisfaction at Toko Bu Slameto, and 6) to determine whether ease-of-order has a significant effect on customers' satisfaction at Toko Bu Slameto. This research was carried out at Toko Bu Slameto Depok 2 from March 2021 to January 2022. This is a descriptive qualitative research using the survey method. The research sample is 30 respondents who have purchased Bu Slameto's frozen gethuk goreng more than once. Analyzing the result shows that the customers' satisfaction level is adequate in service quality, product quality, and price aspects of the frozen gethuk goreng Toko Bu Slameto. Hypothesis testing results show: 1) service quality has a significant effect on consumers' satisfaction (73%), 2) product quality has a significant effect on consumers' satisfaction (81%), 3) price has a significant effect on consumers' satisfaction (63,3%), 4) product packaging does not affect consumers' satisfaction significantly (58%), 5) taste innovation has a significant effect on consumers' satisfaction (90%), and 6) ease-of-order has a significant effect on consumers' satisfaction (87%).

**Keywords:** customers' satisfaction, frozen gethuk goreng, product quality, service quality, Toko Bu Slamet

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN KERANGKA BERFIKIR</b>	
2.1 Kerangka Teoritis.....	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2. Gethuk Goreng Frozen.....	15
2.1.2.1 Kualitas Gethuk Goreng Frozen .....	16
2.1.2.2 Toko Bu Slameto.....	17
2.2 Kerangka Pemikiran.....	19
2.3 Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Variabel Penelitian .....	25
3.4 Definisi Operasional.....	25
3.5 Instrumen Penelitian .....	26
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.6.1 Populasi.....	27
3.6.2 Sampel.....	27
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.7 Teknik Pengambilan Data .....	28
3.8 Uji Persyaratan Instrumen.....	29
3.8.1 Uji Validitas .....	30

3.8.2. Uji Reliabilitas .....	33
3.9 Teknik Analisis Data.....	34

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL**

4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Karakteristik Responden .....	36
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	55
4.2.1 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Grthuk Goreng Frozen di Toko Bu Slameto Depok 2 .....	55
4.3 Kelemahan Penelitian.....	57

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	59

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>





## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	26
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	30
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Tiap Butir .....	32
Tabel 3.4 Koefisien Reliabilitas .....	33
Tabel 3.5 Tabel Kriteria Interpretasi Skor .....	35
Tabel 4.1 Data Usia Responden .....	36
Tabel 4.2 Data Pekerjaan Responden .....	37
Tabel 4.3 Data Pembelian Gethuk Responden .....	37
Tabel 4.4 Tabel Intepretasi Skor .....	38
Tabel 4.5 Penilaian Indikator Kualitas Produk Pada Sub Indikator <i>Performance</i> .....	39
Tabel 4.6 Penilaian Indikator Kualitas Produk Pada Sub Indikator <i>Features</i> .....	40
Tabel 4.7 Penilaian Indikator Kualitas Produk Pada Sub Indikator <i>Reliability</i> .....	41
Tabel 4.8 Penilaian Indikator Kualitas Produk Pada Sub Indikator <i>Consistency</i> .....	42
Tabel 4.9 Penilaian Indikator Kualitas Produk Pada Sub Indikator <i>Durability</i> .....	43
Tabel 4.10 Penilaian Indikator Kualitas Produk Pada Sub Indikator <i>Design</i> .....	44
Tabel 4.11 Penilaian Indikator Kualitas Produk Pada Sub Indikator Harga .....	45
Tabel 4.12 Rangkuman Kepuasan Pelanggan Pada Indikator Kualitas Produk .....	46
Tabel 4.13 Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan Pada Sub Indikator <i>Reliability</i> .....	48
Tabel 4.14 Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan Pada Sub Indikator <i>Responsiveness</i> .....	49
Tabel 4.15 Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan Pada Sub Indikator <i>Assurance</i> .....	50
Tabel 4.16 Penilaian Indikator Kualitas Pelayanan Pada Sub Indikator <i>Emphaty</i> .....	51
Tabel 4.17 Rangkuman Kepuasan Pelanggan Pada Indikator Kualitas Pelayanan .....	53

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 .....	18
Gambar 2.2 .....	20



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Instrumen sebelum validasi dengan dosen ahli.....	68
Lampiran 2 Instrumen setelah validasi dengan dosen ahli.....	74
Lampiran 3 Instrumen sebelum dilakukan uji validitas dan reliabilitas.....	80
Lampiran 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	86
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	87
Lampiran 6 Hasil Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	88
Lampiran 7 Instrumen setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.....	91
Lampiran 8 Tabulasi Identitas Responden.....	96
Lampiran 9 Tabulasi Penghitungan.....	98

