

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC
RIAU BANDUNG PERIODE OKTOBER 2013 SAMPAI DENGAN FEBRUARI 2014**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh:

Arik Indra Kurniawan

6304110031



FAKULTAS ILMU TERAPAN

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC

RIAU BANDUNG PERIODE OKTOBER 2013 SAMPAI DENGAN FEBRUARI 2014

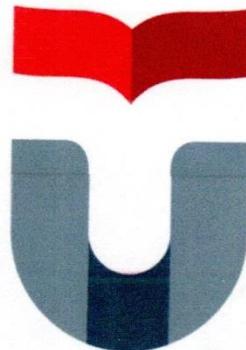
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh:

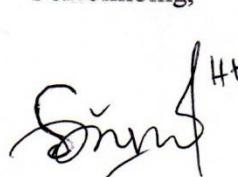
Arik Indra Kurniawan

6304110031



Bandung,

Pembimbing,

 27/8/14
Fanni Husnul H, SE., MM

FAKULTAS ILMU TERAPAN

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC RIAU BANDUNG PERIODE OKTOBER 2013 SAMPAI DENGAN FEBRUARI 2014**" adalah benar-benar karya sendiri. Saya Arik Indra Kurniawan tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam Laporan Tugas Akhir saya ini.

Bandung,

Yang membuat pernyataan,



Arik Indra Kurniawan

NPM 6304110031

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC cabang Riau Bandung, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan KFC cabang Riau Bandung, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada KFC cabang Riau Bandung. Metode penelitian yang digunakan deskriptif, dengan menggunakan data penelitian yaitu data kuantitatif populasi diperoleh dari data penjualan KFC cabang Riau Bandung lima bulan (Oktober 2013-Februari 2014). Analisis statistik data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di KFC cabang Riau Bandung memiliki persentase 77,37% dengan kata lain kualitas pelayanan di KFC cabang Riau Bandung sudah dinyatakan baik. Dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen penulis menggunakan media SPSS V.19, dan diperoleh hasil sebesar 16,6% dengan pengertian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 16,6%. Sedangkan sisanya 83,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan yang diperoleh bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT penulis mengucap rasa syukur atas segalarahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC RIAU BANDUNG PERIODE OKTOBER 2013 SAMPAI DENGAN FEBRUARI 2014”** dengan baik. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Diploma III (D3) Program Studi Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta do'a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keempat orang tua penulis (Ida Dasimah, Momo Kelana, Ernawati dan Nasrudin) yang telah memotivasi, mendukung, mendoakan dan memberikan kasih sayang kepada penulis tiada henti.
2. Ibu Fanni Husnul H, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, nasehat, bimbingan, dan pengarahan sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ganjar M Disastra, SH., MM selaku dosen Ketua Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.
4. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom, terutama dari Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya selama penulis berkuliahan di Universitas Telkom.
5. Pihak perusahaan KFC cabang Riau, Bandung yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik.
6. Kedua paman dan bibi penulis (Saefullah dan Tiktik Kartika) yang telah memberi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
8. Olvy Nanda Dewi yang telah mendukung dan membantu penulis menyusun Laporan Tugas Akhir ini dari awal hingga akhirnya selesai.
9. Teman-teman kelas B D3 Manajemen Pemasaran angkatan 2011, rekan-rekan serta adik-adikku di Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom.
10. Semua pihak yang telah turut mendukung, berpartisipasi, menyemangati, dan mendo'akan penulis yang tidak bias disebutkan satupersatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi maupun referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, 22 Agustus 2014

Arik Indra Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.....	P
profil Perusahaan.....	1
1.1.1.....	V
isi dan Misi Perusahaan	4
1.1.2.....	L
ogo dan Filosofi Logo	5
1.1.3.....	B
idang Usaha	5
1.1.4.....	S
trategi Bisnis.....	6
1.1.5.....	V
isi Misi <i>Store</i> KFC Cabang Riau	7
1.1.6.....	S
truktur Organisasi Unit KFC Riau	7
1.1.7.....	T
ugas dan Tanggung Jawab Unit	8
1.1.8.....	L
okasi KFC Riau	10
1.2.....	
Latar Belakang	11
1.3.....	
Perumusan Masalah	14

1.4.	14
	Tujuan Penelitian	14
1.5.	14
	Kegunaan Penelitian	14
1.6.	Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	15
	BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1.	Manajemen Pemasaran	17
	2.1.1. Pengertian Pemasaran	17
	2.1.2. Kualitas	17
	2.1.3. Jasa	18
	2.1.4. Dimensi Kualitas Jasa	19
	2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	19
	2.1.6. Keragka Pemikiran	24
2.2.	Metode Penelitian	24
	2.2.1. Objek Penelitian	24
	2.2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
	2.2.3. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan.....	25
	2.2.4. Populasi dan Sampel Penelitian	25
	2.2.5. Skala Pengukuran	27
	2.2.6. Teknik Pengumpulan Data	28
	2.2.7. Teknik Analisis Data	28
	2.2.8. Metode Analisis Data	30
	2.2.9. Operasional Variabel.....	30
2.3.	Pembahasan	33
	2.3.1. Deskripsi Responden.....	33
	2.3.2. Hasil Pengujian Data	36
	2.3.3. Kualitas Pelayanan KFC Cabang Riau Bandung	40
	2.3.4. Kepuasan Konsumen KFC Cabang Riau Bandung	41
	2.3.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cabang Riau Bandung	42
	BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	45
3.1.	Kesimpulan	45
3.2.	Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Survey <i>Top Brand Index</i>	11
Tabel 1.2. Data Pengunjung KFC Riau	13
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.2. Operasional Variabel	30
Tabel 2.3. Reabilitas Kualitas Pelayanan Pada KFC Riau	36
Tabel 2.4. Reabilitas Kepuasan Konsumen KFC Riau	36
Tabel 2.5. Validitas Kualitas Pelayanan KFC Riau	37
Tabel 2.6. Validitas Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 2.7. Uji Normalitas Klomogrov Test.....	38
Tabel 2.8. Data Hasil Perhitungan Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 2.9. Data Hasil Perhitungan Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 2.10. Model <i>Summary</i>	42
Tabel 2.11. <i>Coefficients</i>	42
Tabel 2.12. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo KFC	1
Gambar 1.2. Logo <i>Yum! Restaurant</i> Indonesia	2
Gambar 1.3. Logo <i>Champ</i>	4
Gambar 1.4. Filosofi Logo KFC	5
Gambar 1.5. Struktur Organisasi KFC Riau.....	7
Gambar 1.6. Foto KFC <i>Store</i> KFC Riau	10
Gambar 2.1. Service Quality GAP Model	19
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	25
Gambar 2.3. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 2.4. Diagram Responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 2.5. Diagram Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	34
Gambar 2.6. Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Gambar 2.7. Diagram Responden Berdasarkan Pendapatan	35
Gambar 2.8. Normal P-Lot of <i>Regression Standardized Residual</i>	39
Gambar 2.9. Histogram	39
Gambar 2.10. Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	41
Gambar 2.11. Garis Kontinum Kepuasan Konsumen	42

