

**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,

HH 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 FEBRUARU 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 presentase 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 mengucapkan rasa syukur atas segala rahmat 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 berkuliah 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
logo dan Filosofi Logo .....	5
1.1.3 .....	B
bidang Usaha .....	5
1.1.4 .....	S
strategi Bisnis.....	6
1.1.5 .....	V
isi Misi <i>Store</i> KFC Cabang Riau .....	7
1.1.6 .....	S
struktur Organisasi Unit KFC Riau .....	7
1.1.7 .....	T
tugas dan Tanggung Jawab Unit .....	8
1.1.8 .....	L
lokasi KFC Riau .....	10
1.2. ....	
Latar Belakang .....	11
1.3. ....	
Perumusan Masalah .....	14

1.4. ....	.....
Tujuan Penelitian .....	14
1.5. ....	.....
Kegunaan Penelitian .....	14
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
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. Kerangka 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
.....	42
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>45</b>
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- <i>Lot of 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

