

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT karena atas berkat rahmat, kecerdasan, hidayat serta kesehatan yang tak ternilai harganya telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Mutu Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dunkin' Donuts Cabang Gramedia Medan**. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan pada jurusan Manajemen FE UMA.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak mungkin bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar tanpa ada dukungan dan bantuan dari berbagai belah pihak yang telah mencurahkan baik bantuan moril, pikiran maupun doa. Dalam kesempatan ini secara khusus penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai Ketua pembimbing yang telah menciptakan kedisiplinan, keharmonisan dan menciptakan suatu jiwa akhlak mahasiswa ekonomi yang baik dan kokoh di dunia maupun di akhirat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.
3. Bapak Ikhsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Medan Area yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam melakukan pemilihan judul skripsi.

4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi., selaku pembimbing I, yang telah membantu dalam penyeleksian judul yang penulis ingin ajukan dan mengarahkan skripsi kearah pembentukan hasil yang lebih baik dan benar.
5. Bapak Amrin Mulia U, SE, MM., selaku pembimbing II, yang juga banyak memberikan saran dan masukan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Sari Bulan Tambunan, SE, MMA., selaku sekretaris panitia ujian yang telah membantu penulis selama dalam pemrosesan pembuatan dan ujian skripsi.
7. Para Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf dan pegawai FE UMA yang telah membantu selama dalam proses pembelajaran yang penulis tempuh di Universitas Medan Area.
8. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si, MM., selaku Branch Manager Operasional Pemasaran PT. Dunkindo Lestari (Dunkin Donuts') cabang Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta selalu memberikan pengarahan kepada penulis.
9. Ibu Yozephina H, selaku Store Manager di Dunkin'Donuts cabang Gramedia Medan beserta semua karyawan yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Teman- teman penulis stambuk 05 di FE UMA terutama kepada Suprianoto (kipty), Osna , Helpija dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu penulis dalam memberikan dukungan selama dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Segenap rekan kerja penulis PT. Dunkindo Lestari (Dunkin' Donuts) yang berada di DD AP3 Dom, khususnya k' Pinta (pengertian mau membantuku), Dhani

(jangan cemburut aja), Bembenk (yang sering banget jadi bahan...), Dea (senyum donk), Edi (kelihatannya aja cool), Sutrisno (yang pengen banget di panggil Aris), Ai (yang selalu ketinggalan kalau mau kuliah) , Ruri (PD donk), yeni (si bungsu), yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Atas dukungan, dorongan moril serta bantuan dari berbagai pihak kepada Penulis, penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, dan penulis hanya dapat membalasnya dengan do'a, semoga jasa yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Tak ada manusia yang sempurna dimuka bumi ini, begitu juga dengan hasil skripsi ini. Untuk itu penulis memohon akan kritik, saran dari para pembaca agar dapat memperbaiki apa yang menjadi kekurangan dari penulis. Akhirnya, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua belah pihak yang telah membantu penulis. Dan penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat serta mendapat keridhoan dari Allah SWT . Amin Ya Rabbal 'Alamin.....

MEDAN, April 2009

Penulis

ABDURRAHMAN SYAH
NPM. 058320033

DAFTAR ISI

| | <i>Halaman</i> |
|--|----------------|
| RINGKASAN..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 2 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II : LANDASAN TEORITIS | |
| A. Uraian Teoritis..... | 5 |
| A.1. Mutu Produk..... | 5 |
| A.2. Pelayanan..... | 14 |
| A.3. Kepuasan Konsumen..... | 16 |
| A.4. Hubungan Antara Mutu Produk, Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen..... | 20 |
| B. Kerangka Konseptual | 21 |
| C. Hipotesis | 22 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian | 23 |
| B. Populasi dan Sampel | 24 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| C. Defenisi Operasional | 25 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 27 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| F. Teknik Analisis Data | 28 |
| BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian..... | 31 |
| B. Pembahasan | 37 |
| BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan..... | 63 |
| B. Saran..... | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|------------|--|----------------|
| Tabel 3.1 | Skedul Penelitian..... | 24 |
| Tabel 3.2 | Skala Likert..... | 28 |
| Tabel 4.3 | Data jumlah karyawan PT. Dunkindo Lestari Cabang Medan..... | 34 |
| Tabel 4.4 | Jenis Kelamin Responden..... | 38 |
| Tabel 4.5 | Usia Responden..... | 38 |
| Tabel 4.6 | Tingkat Pendidikan Responden..... | 39 |
| Tabel 4.7 | Jenis Pekerjaan Responden..... | 39 |
| Tabel 4.8 | Kesegaran Produk Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 40 |
| Tabel 4.9 | Variasi Harga Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 41 |
| Tabel 4.10 | Variasi Produk Sebagai Alasan Konsumen Mearasa Puas Membeli DD'..... | 41 |
| Tabel 4.11 | Keistimewaan Produk Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 42 |
| Tabel 4.12 | Ukuran Produk bervariasi Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas membeli DD'..... | 43 |
| Tabel 4.13 | Warna Produk Bervariasi Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 43 |
| Tabel 4.14 | Rasa Produk yang Khas Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 44 |
| Tabel 4.15 | Ciri khusus Produk Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 44 |
| Tabel 4.16 | Karyawan yang Ramah Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puasa Membeli DD'..... | 45 |
| Tabel 4.17 | Kondisi Fisik Karyawan Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 46 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.18 | Kenyamanan Ruangan Sebagai Alasan Konsmen Merasa Puas Membeli DD'..... | 46 |
| Tabel 4.19 | Kondisi Lingkungan Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 47 |
| Tabel 4.20 | Ketersediaan Kotak Saran Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 48 |
| Tabel 4.21 | Cara Pembuatan dan Penyajian Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 48 |
| Tabel 4.22 | Kerapihan Dalam Penataan Produk Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 49 |
| Tabel 4.23 | Kemudahan Pembayaran Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD"..... | 49 |
| Tabel 4.24 | Dunkin' Donuts Sebagai Donuts Terbaik di Indonesia..... | 50 |
| Tabel 4.25 | Mutu Produk dan Pelayanan Sebagai Alasan Konsumen merasa Puas Membeli DD'..... | 51 |
| Tabel 4.26 | Perubahan Harga Tidak Mempengaruhi Konsumen Membeli DD..... | 51 |
| Tabel 4.27 | Merencanakan Jumlah Produk Sebelum Membeli DD'..... | 52 |
| Tabel 4.28 | Banyaknya cabang dan Letak yang Strategis Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 53 |
| Tabel 4.29 | Merencanakan Jenis Produk Sebelum Membeli DD'..... | 53 |
| Tabel 4.30 | Adanya Souvenir Yang di terima Konsumen Sebagai Alasan Konsumen Merasa Puas Membeli DD'..... | 54 |
| Tabel 4.31 | Merencanakan kembali Untuk Melakukan Pembelian Ulang..... | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 22 |
| Gambar 4.1 Kurva Pengujian Hipotesis | 61 |
| Gambar Struktur Organisasi PT. Dunkindo Lestari Cabang Medan | 67 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struktur Organisasi PT. Dunkindo Lestari Cabang Medan
- Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Kuisisioner
- Lampiran 4. Tabel t
- Lampiran 5. Surat Izin Pengambilan Data Dari Fakultas
- Lampiran 6. Surat Persetujuan Izin Penelitian Dari PT. Dunkindo Lestari Medan
- Lampiran 7. Surat keterangan selesai proses pengambilan data dari PT. Dunkindo Lestari Medan .

