

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MERK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MCDONALD'S CABANG KEMANG**

TUGAS AKHIR

Mario Muhammad AlSaban

193402516284



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MERK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MCDONALD'S CABANG KEMANG**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

Mario Muhammad Al Saban

193402516284



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MCDONALD'S CABANG KEMANG

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Jakarta, 30 Januari 2023


5DB66AKX323941104

Mario Muhammad Al Saban

193402516284

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, CITRA MERK,
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MCDONALDS CABANG
KEMANG**

Nama Mahasiswa : **MARIO MUHAMMAD AL SABAN**
Nomor Pokok : **193402516284**
Progam Studi : **MANAJEMEN**



Jakarta, 23 November 2022

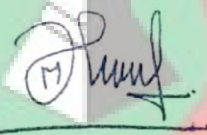
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, CITRA MERK,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MCDONALDS
CABANG KEMANG**

Nama Mahasiswa : **MARIO MUHAMMAD AL SABAN**
Nomor Pokok ; **193402516284**
Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional


**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**


(Dr. Muhani, S.E., M.Si.M)

Ketua Penguji,

Anggota/ Penguji


(Prof. Dr. Yuddy Chrisnandi, S.H., S.E., M.M.)


(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Mengetahui
Dekan

(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta,

Tanggal Lulus, 2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, CITRA MERK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MCDONALD'S CABANG KEMANG

Oleh :

Mario Muhammad Al Saban

NPM : 193402516284

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Ibu Dr. Muhani, S.E.,M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, Kualitas pelayanan, Citra Merk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Mcdonalds cabang Kemang. Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 100 responden dibantu dengan menggunakan aplikasi program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 23.0. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel : kualitas Produk (X1) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Citra Merk (X3) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepercayaan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Produk, Citra Merk, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY AT MCDONALD'S KEMANG BRANCH

By :

Mario Muhammad Al Saban

NPM : 193402516284

Final Project, under the guidance of Dr. Muhani, S.E.,M.Si.M.

This research aims to analyze the effect of product quality, service quality, brand image and trust on customer loyalty Mcdonalds Kemang branch. The data for this study used primary data through questionnaires to 100 respondents assisted by using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program version 23.0. The results showed that the variables: Product quality (X1) had no effect on Customer Loyalty, Service Quality (X2) had no effect on Customer Loyalty, Brand Image (X3) had no effect on Customer Loyalty, Trust (X4) had a positive and significant effect on customer loyalty

Keywords: Product Quality, Product Quality, Brand Image, Trust, Customer Loyalty



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Mario Muhammad Al Saban
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jl. Benda Gg H.Musa Rt008 Rw 004 Kelurahan Cilandak
Timur Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan, 12560
Kewarganegaraan : Indonesia
No. HP : 085718307550
Email : mariomuhammadalsaban@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2006-2007 : Tk Darul Falah
2007-2013 : SDN Bangka 01 Pagi
2013-2016 : SMPN 212 Jakarta
2016-2019 : SMA Kemala Bhayangkari 1



Jakarta, 30 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Mario Muhammad Al Saban', written in a cursive style.

Mario Muhammad Al Saban

193402516284

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya, sehingga tidak ada setetes embun pun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan dan ketetapan-Nya. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merk, Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Mcdonalds Cabang Kemang”.

Tugas Akhir ini disusun bertujuan untuk menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional. Selesaiannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini hingga selesai. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT dengan rahmatnya yang membuat penulis bisa mengerjakan Tugas Akhir ini hingga selesai
2. Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan dan motivator bagi penulis untuk berjuang dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
4. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

7. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Penelitian yang sangat sabar dalam memberikan pengarahan dan membimbing penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan
8. Yang paling spesial kedua orang tuaku tercinta, Mama (Nunung), Papa (Sasongko), Paman saya (Ujang), Abang-abang saya (Syaifullah, Syafaat) dan Adik saya (Putra Aditya) atas do'a, dukungan moril dan materilnya
9. Kepada sahabat saya Bilal, Andi, Dimas, Indra yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir. Merka best friends selama di Universitas Nasional
10. Kepada semua teman teman bimbingan yang saling support satu sama lain, khususnya Adinda Ceysa yang sering membantu

Semoga kebaikan semuanya mendapatkan rahmat dengan balasan pahala dan nikmat yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin. Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhirnya, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca, amin yaa Allah yaa Rabbal 'Alamin.

Jakarta, 30 Januari 2023



Mario Muhammad Al Saban

193402516284

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Pemasaran	6
B. Strategi Pemasaran	6
C. Teori ABC (Antecedent, Behaviour dan Consequences).....	7
D. Loyalitas Pelanggan.....	10
E. Kualitas Produk	11
F. Kualitas Pelayanan	12
G. Citra Merk.....	14
H. Kepercayaan.....	15
I. Keterkaitan Antar Variabel	16
J. Hasil Penelitian Terdahulu Sebagai Rujukan	17
K. Kerangka analisis	20
L. Hipotesis	20

Bab III METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Data Penelitian	22
C. Definisi Operasional Variabel	24
D. Metode Analisis.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
B. Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis.....	20
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	32
Gambar 4. 2 Usia Responden	33
Gambar 4. 3 Jenis Pekerjaan.....	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Restorant Fast Food Tahun 2018-2022.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	33
Tabel 4. 3 Jenis Pekerjaan.....	34
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	35
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	35
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Citra Merk (X3).....	36
Tabel 4. 7 Deskriptif Kepercayaan (X4).....	37
Tabel 4. 8 Loyalitas Pelanggan (Y).....	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	41
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	42
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	43
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi	43
Tabel 4. 17 Hasil uji t.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden.....	56
Lampiran 2 Tabel Tabulasi.....	60
Lampiran 3 Hasil Output Penelitian (SPSS23).....	73
Lampiran 4 Tabel f.....	78
Lampiran 5 Tabel DW.....	79
Lampiran 6 Tabel T.....	80
Lampiran 7 Tabel r.....	81

