

**PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN  
RESTORAN CEPAT SAJI KFC DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :**

**MARIA VINCENTIA NARITA PRIMASTUTI**  
**2007210003**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2013**

**PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN  
RESTORAN CEPAT SAJI KFC DI SURABAYA**

**S K R I P S I**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :**

**MARIA VINCENTIA NARITA PRIMASTUTI**  
**2007210003**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2013**

**PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN  
RESTORAN CEPAT SAJI KFC DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**MARIA VINCENTIA NARITA PRIMASTUTI**

**NIM : 2007210003**

Skripsi ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diujikan

**Dosen Pembimbing,**

Tanggal : 31 /  
7 / 13

  
**Emma Julianti, S.E., M.M.**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS  
PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN RESTORAN CEPAT SAJI *KFC* DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**MARIA VINCENTIA NARITA PRIMASTUTI**

**NIM : 2007210003**

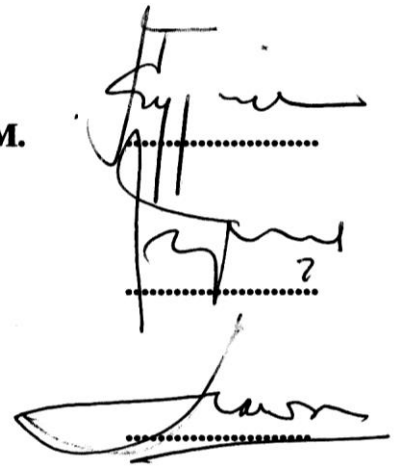
Dipertahankan di depan TIM Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 16 Agustus 2013

**Tim Penguji**

**Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M.**

**Sekretaris : Emma Julianti, S.E., M.M.**

**Anggota : Drs. Irawan, M.M**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maria Vincentia Narita Primastuti  
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 14 Oktober 1989  
N.I.M : 2007210003  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Restoran Cepat Saji *KFC* di Surabaya.

**Disetujui Dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal : .....11-11-2013.....



**(Mellyza Silvi, S.E, M.Si.)**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : .....29<sup>13</sup>.....  
10



**(Emma Julianti, S.E, M.M.)**

## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO

**BANYAK YANG SALAH JALAN TAPI MERASA  
TENANG KARENA BANYAK TEMAN YANG  
SALAH... BERANILAH UNTUK MENJADI BENAR  
WALAUPUN SENDIRIAN**

Tuhan menaruhmu ditempat sekarang, bukan karena kebetulan. Saya percaya orang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan. Mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan dan air mata.

*-Dahlan Iskan-*

*Puji TUHAN saya mengucapkan syukur dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu saya juga mengucapkan terimakasih kepada :*

- ♥ *Tuhan Yesus dan Bunda Maria, yang selalu menemani saya saat sedih, senang, dan disaat saya membutuhkan bantuan. Doa Novena yang Tak Pernah Gagal dan Doa Bapa Kami selalu menenangkan hati saya, membimbing saya sampai skripsi ini selesai.*

### **"FAMILY"**

- ♥ *Bapak dan Mami, yang selalu sayang dan mendoakan aku entah bagaimanapun keadaanku. AKU SAYANG KALIAN!!!! Aku bersyukur, saat aku menjadi sarjana, bapak dan mami masih bisa melihat aku memakai toga. Semoga Tuhan selalu memberikan umur panjang dan kesehatan untuk kalian, karena aku masih ingin*

bersama kalian selamanya... Amin, Oya bapaaakkkk, mamiiii 6 tahun cukup sudah untuk ST.

- ♥ **Dek tiya**, makasih dek selalu ngingetin aku kalo aku lagi males kuliah.. Aku berasa menjadi adekmu deh. Meskipun kadang aq nyebelin dan kamu kelewat cerewet.. Tapi, aq sayang lho sama kamu, (tapi boong...)
- ♥ **Mikael Pandya**, tong ding ding dang dut... hehehe, gara-gara kamu aku jadi semangat lagi 😊 karena setiap kali ngantuk, kamu selalu mbangunin aku lho, Love you sayang
- ♥ **Om Koko dan Tante Trining**, aku sudah lulus om dan tante... Makasi ya selalu menyemangati aku... hahahhaha, tapi sagita mentulnya tunggu 4 tahun lagi ya om dan te, soalnya aku masih mau kerja... Kelamaan kuliah nih 😊 Tak tunggu X-O Suki nya om dan tante
- ♥ **Mbah pen, Eyang uti, Om Agus, Tante Ratih, Tante Evy, Tante Novy, Om Yudi, Om Deddy** dan semua keluarga besar **J. Samiran Prodjolalito dan Petrus Soekamto**, I LOVE YOU ALL

## "BESTIEST"

- ♥ **Piipiiio (2.10.11)**, makasih sayang waktunya dan sudah mau antar jemput aku, meskipun kadang dengan cemberut, marah-marah, hahaha tapi gpp deh, yang penting niatnya.. Sekarang waktunya kamu, ngejar aku.. Supaya kita sama-sama punya ijazah untuk modal berkarier yang lebih baik. Jangan lupa rajin ke gereja dan doa ya.
- ♥ **Bunda Mia**, kita berjuang bersama sayang. Hubungan kita yang pernah vacuum buat aku ngerti mana yang bener-bener sahabat. Kalau kita pacaran, kita berjodoh mungkin bun..hahahhaa Karena abis vacuum beberapa semester akhirnya kita balik lagi dan malah bisa skripsi dan lulus bareng, WOW banget gitu bun, M2M... love you sayangku bala-bala, pulang dari amrik jangan lupa bawain aku oleh-oleh sekeranjang ya.. Pokoknya semua aku mau deh sayang..
- ♥ **R N P**, hello upin (panggilan sayang dari bu bos nieh) wakakakaka, makasih ya rheza, you're my hero. Selain kamu bisa jadi tandem yang baik, kamu juga bisa jadi motivasi terutama kata-kata mu yang selalu aku ingat "Gowoen tah utekmo blok" 😊 oya za ayo, habis gini kita bersaing secara sehat dengan

*membawa bendera yang berbeda, hahahaha... Tapi turtle nya masih jalan trus lho bos, lumayan tipis-tipis, opo maneh formasine bertiga ambek bu bos kayak dulu.. pasti lebih asik, wkwkwkwk*

## **"PERBANAS"**

- ♥ *Bu Emma, bu saya sangat berterimakasih karena dosen pembimbing seperti ibu tidak ada duanya.. Kesabaran dan waktu ibu untuk menanggapi saya saat konsultasi benar-benar membantu kelangsungan hidup saya dalam membuat skripsi ini, LOVE YOU FULL Ibu Emma, muah muah*
- ♥ *Zaldy Pradipta, dek.. Hey you, makasih ya untuk heaven, strike, kantin kampus, semangatmu dan pengertianmu ke aku. Setelah ini giliran kamu yang berjuang, tidur sampe pagi dan yang pasti BBM dan SMS saya berdering.. "Mbak..mbak.. Yo opo iki mbak?" hahaha gpp dek, cemumut. Deltasari thok pokoke sak nomer!*
- ♥ *Kolep, Addis, Lia, Ocil, Cesar, Pipit, Dio Pratama, Keceng, Dio, Rima, Uni, Novi, Ari, Pepeng dan semua temen yang sekarang skripsi bareng aku, semangat semangat.. Terimakasih atas perhatian dan semangat saling membantu dari kalian!!!! Ca yo*



## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria sehingga atas berkat dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen, dengan judul “Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan Restoran Cepat Saji *KFC* di Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M. selaku Pimpinan STIE Perbanas Surabaya dan dosen penguji skripsi.
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Emma Julianti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dan dosen pedamping saat siding skripsi.
4. Drs. Irawan, M.M. Selaku Dosen Wali dan dosen penguji skripsi.
5. Drs.Ec. Harry Widyanoro, M.Si selaku dosen penguji proposal skripsi.
6. Bagus Suminar, SE., S. Psi., MM selaku dosen penguji proposal skripsi.

7. Bapak dan Ibu Dosen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu mengenai Manajemen Pemasaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Seluruh staff karyawan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas yang telah banyak memberikan bantuan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari tingkat kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 29 Oktober 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Permasalahan .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
2.2. Landasan Teori .....	18
2.3. Kerangka Pemikiran .....	34
2.4. Hipotesis Pemikiran .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1. Rancangan Penelitian .....	35
3.2. Batasan Penelitian .....	35
3.3. Identifikasi Variabel .....	36
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	37
3.5. Instrumen Penelitian .....	40
3.6. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data .....	43
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	44
3.9. Teknik Analisis Data .....	46
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	53
4.1. Gambaran Subyek Penelitian .....	53
4.2. Analisis Data .....	60
4.3. Pembahasan .....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	84
5.1. Kesimpulan .....	84
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	84
5.3. Saran .....	85
DAFTAR RUJUKAN .....	87

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Makanan yang Paling Disukai Masyarakat Indonesia	2
Tabel 1.2 Perkembangan Usaha Restoran	3
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian	17
Tabel 2.2 Dampak Keuntungan dan kerugian	27
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	62
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	63
Tabel 4.3 Kategori <i>Mean</i> Variabel Bebas dan Terikat	65
Tabel 4.4 Tanggapan Respoden tentang Citra Perusahaan	65
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Kualitas Lingkungan Fisik	66
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk	67
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan	68
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	69
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji T dan Koefisien Determinasi Parsial	72
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi Simultan	75
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji F	75
Tabel 4.12 <i>Group Stastistic</i>	76
Tabel 4.13 <i>Independent Sample Test</i>	77

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 1.1	Komposisi Pendapatan dan Kinerja Keuangan	4
Gambar 1.2	Persentase Pembelian Makanan Cepat Saji di Jakarta	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Ksang Ryu et all	14
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Jay Kadampully et all	15
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Peneliti	34
Gambar 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	54
Gambar 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	56
Gambar 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Akhir	57
Gambar 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi	58
Gambar 4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Alasan memilih KFC	59
Gambar 4.7	Karakteristik Responden berdasarkan Produk KFC Favorit	60

## LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : *Independet Samples T Test*
- Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi

*THE INFLUENCE OF PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CORPORATE IMAGE OF KFC FAST FOOD RASTAURANT IN SURABAYA*

**ABSTRACT**

This research aims to find out the influence of physical environment, product quality and service quality on corporate image of KFC fast food restaurant in Surabaya. The type of data is the primary data spreading to the consumers using questionnaire with Likert scale of 1 to 5. Respondent is 74 consumers of KFC fast food restaurant in Surabaya. This research use purposive sampling method to provide the respondent. The data is analyzed using Multiple Regression Technique. The result of this research shows that there are significance influence of physical environment quality and product quality positively to corporate image. Another result there is no significance influence of service quality to corporate image. That's why at the end of this research as a suggestion, KFC should improve the service quality without exception.

Keywords : Physical Environment Quality, Product Quality, Service Quality and Corporate