PERSEMBAHAN

"Kesuksesan bukan tentang seberapa cepat kita sampai, tetapi tentang seberapa kuat kita bertahan dalam setiap prosesnya."

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak (Ari Purnomo) dan Mama (Erma Yunita), yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan tanpa batas. Terima kasih atas segala perjuangan, kerja keras, dan cinta yang selalu mengiringi setiap langkah saya. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan rasa syukur saya atas semua yang telah diberikan. Semoga karya ini menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk Bapak dan Mama.
2. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta doa terbaik selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat pulang dan sumber kekuatan dalam setiap keadaan.
3. Bapak Bryan Givan, S.E., M.M., yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala waktu, tenaga, dan ilmu yang telah diberikan.

4. Sahabat-sahabat terbaik, yang selalu hadir memberikan dukungan, bantuan, dan semangat ketika menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
5. Tunangan saya Dika Destiana yang selalu menemani dan memberikan dukungan penuh, yang senantiasa hadir memberikan semangat, doa, motivasi, dan kepercayaan dalam setiap proses yang saya jalani. Terima kasih karena selalu menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan akan berakhir dengan hasil yang baik.
6. Almamater tercinta, yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu, pengalaman, dan pelajaran berharga yang akan menjadi bekal dalam kehidupan di masa depan.
7. Untuk kucing-kucing kesayanganku, Vodka, Pasta, Ava, dan Mochi, terima kasih karena selalu menjadi penghibur di setiap rasa lelah, setia menemaniku saat begadang mengerjakan tugas akhir, serta menghadirkan semangat dan kebahagiaan di tengah proses yang penuh tantangan. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan aku tetap bertahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan perjalanan ini.

Terakhir, saya persembahkan karya ini untuk diri saya sendiri. Terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga mampu menyelesaikan salah satu pencapaian penting dalam hidup ini. Semoga segala usaha dan doa yang telah dilakukan menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Frisca Malinda
NIM	: 24220089
Mahasiswa Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Kuliner Juragan Kerang di Kota Bogor

Adalah benar hasil karya saya sendiri (orisinal), bukan hasil plagiarisme, dan belum pernah diajukan maupun dipublikasikan dalam bentuk apa pun pada perguruan tinggi atau lembaga lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi yang saya susun merupakan hasil plagiarisme atau terdapat pihak lain yang mengklaim bahwa karya tersebut adalah miliknya, maka saya bersedia menerima segala sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nusa Mandiri, termasuk pembatalan kelulusan dan pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh.

Jakarta, 01 Mei 2026

Yang menyatakan,



Frisca Malinda

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Nusa Mandiri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Frisca Malinda
NIM	: 24220089
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Mandiri Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Kuliner Juragan Kerang di Kota Bogor.

Beserta perangkat yang ada (apabila diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 31 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Frisca Malinda
NIM	:	24220089
Program Studi	:	Manajemen
Fakultas	:	Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang	:	Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Kuliner Juragan Kerang di Kota Bogor

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 10 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Bryan Givan, S.E., M.M. .....

Ditandatangani Digital:
Bryan Givan
2026-08-11 13:56:04

D E W A N P E N G U J I

Penguji I : Hary Mulyadi , S.E., M.M. .....

Ditandatangani Digital:
Hary Mulyadi
2026-08-10 19:08:01

Penguji II : Wahid Akbar Basudani , S.E., M.M. .....

Ditandatangani Digital:
Wahid Akbar Basudani
2026-08-10 20:03:39

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul ***"Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Juragan Kerang Bogor"*** merupakan hasil karya tulis asli ***FRISCA MALINDA*** dan bukan merupakan hasil terbitan, sehingga peredaran karya tulis ini hanya berlaku di lingkungan akademik serta memiliki hak cipta.

Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan, memperbanyak, atau menyebarluaskan baik sebagian maupun seluruh isi karya tulis ini tanpa izin dari penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat, namun pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan izin penulis dan tetap memperhatikan kaidah penulisan ilmiah dengan mencantumkan sumber secara jelas dan benar.

Untuk keperluan perizinan, pemilik karya dapat dihubungi melalui informasi berikut:

Nama : *Frisca Malinda*

Alamat : Komplek Perdagangan Blok S 1 No 1 RT. 07 RW. 07 Kec. Bojonggede Kel. Bojong Baru Kab. Bogor

No. Telepon : *089652464542*

E-mail : malindafrisca@gmail.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***"Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Kuliner Juragan Kerang di Kota Bogor".*** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusa Mandiri.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, seluruh dosen dan staf Universitas Nusa Mandiri, pihak Juragan Kerang Bogor, keluarga, teman-teman, serta semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Depok, Juli 2026

Penulis



Frisca Malinda

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Kuliner Juragan Kerang di Kota Bogor. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, demikian pula kualitas pelayanan yang juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,788 menunjukkan bahwa 78,8% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Usaha Kuliner Juragan Kerang di Kota Bogor.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Juragan Kerang Culinary Business in Bogor City. This research employed a quantitative method with an associative approach. The sample consisted of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS.

The results show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The Adjusted R Square value of 0.788 indicates that 78.8% of customer satisfaction is explained by product quality and service quality, while the remaining 21.2% is influenced by other factors outside this study.

In conclusion, improving product quality and service quality plays an important role in increasing customer satisfaction at Juragan Kerang Culinary Business in Bogor City.

***Keywords**: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

Ayunani, A., Varadina, V., & Octavia, O. (2023). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 8(2), 112–124.

Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman 2024. *https://www.bps.go.id/id/publication/2025/12/31/e46a55af756331ede8016b91/statistik-penyediaan-makanan-minuman-2024.html*

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, 5(1), 23–34.

Dalilah, D., & Prawoto, P. (2023). Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Riset Manajemen, 7(2), 87–98.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Harlow, England: Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Puspitasari, P., & Nurmaning, N. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha kuliner. Jurnal Ilmu Manajemen, 10(1), 55–67.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Riyanto, R., & Satinah, S. (2023). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 9(1), 30–41.

Rizky, R., & Suyuthie, H. (2024). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 6(1), 14–26.

Ruth, J. N., Maharani, M. D., Ramadhani, R. A., Conquero, H. M., Prehanto, A., & Nuryadin, A. (2024). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantin Bilmas Joy. Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 11*(2), 76–89.

Saputro, S., & Jalari, J. (2023). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis, 15(1), 66–78.

Sugiyono. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2022). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2022). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.

Zahara, Z., Andreansyah, A., & Relawati, R. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada KFC Lampung. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 6(2), 101–113.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI


UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI