

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI BOJA CAFE**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

NAMA : RISNA SARI NASUTION
NIM 2412008367



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN
DI BOJA CAFE**

Oleh :

Nama : RISNA SARI NASUTION
NIM 2412008367
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyo D,SP,MM

Drs. Hengky Hendrawan, MM.,MSi

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI BOJA CAFE**

Oleh :

Nama : RISNA SARI NASUTION
NIM : 2412008367
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Senin,
Tanggal : 12 Agustus 2024
Waktu : 08.00 – 09.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Ir. Muhammad Masyhuri, PhD, MBA (.....)
Anggota : Husen Sutisna, SP, M.Si (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM.,Msi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RISNA SARI NASUTION

NIM 2412008367

Program Studi : Manajemen

Nomor KTP 3201284805010001

Alamat : Kp. Tajur Halang RT 002/ RW 002 Kec. Cijeruk, Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Konsumen di Boja Café ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2024

Penulis

RISNA SARI NASUTION

ABSTRAK

RISNA SARI NASUTION. NIM 2412008367. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Konsumen Di Boja Café.

Seiring dengan perkembangan zaman saat ini sedang trend bisnis dalam bidang kuliner salah satunya yaitu café, dan perusahaan yang bergerak dalam bidang kuliner ini baik dalam skala besar maupun skala kecil sudah banyak bermunculan, adapun permasalahan yang dihadapi yaitu seperti tidak tahu sasaran pasar (target market) yang spesifik, dan banyaknya komplain yang berhubungan dengan kepuasan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, terhadap kepuasan konsumen di Boja Café. Jenis penelitian yang digunakan dengan menggunakan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuisioner. Model analisis data yang dilakukan dengan cara purposive sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 90 responden dengan menggunakan analisis linier berganda.

Hasil Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) Menunjukkan bahwa variabel independen berupa kualitas pelayanan, kualitas produk secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen di Boja Café sebesar 52,3% sedangkan sisanya sebesar 47,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan secara simultan variabel pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $F_{hitung} (49,788) > F_{tabel} (3,100)$. Untuk uji t (parsial) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Boja Café dengan nilai $t_{hitung} (3,248) > t_{tabel} (1,988)$, dan untuk variabel kualitas produk juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Boja Café dengan nilai $t_{hitung} (6,213) > t_{tabel} (1,988)$

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

RISNA SARI NASUTION. NIM 2412008367. *The Influence of Service Quality, Product Quality on Consumer Satisfaction at Boja Café.*

In line with current developments, there are business trends in the culinary sector, one of which is cafes, and many companies operating in the culinary sector, both on a large and small scale, have emerged, while the problems faced include not knowing the target market. specific ones, and the number of complaints related to consumer satisfaction.

The aim of this research is to determine the effect of service quality and product quality on consumer satisfaction at Boja Café. The type of research used uses research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model was carried out using purposive sampling. The sample consisted of 90 respondents using multiple linear analysis.

The results of the Coefficient of Determination (Adjusted R Square) show that the independent variables in the form of service quality and product quality together influence the dependent variable of consumer satisfaction at Boja Café by 52.3% while the remaining 47.4% is influenced by other variables not included in this research. The results of the F test show that simultaneously the variables influence service quality, product quality has a significant effect on consumer satisfaction with a value of $F_{count} (49,788) > \text{from } F_{table} (3,100)$. For the t test (partial), the service quality variable has a significant effect on consumer satisfaction at Boja Café with a value of $t_{count} (3,248) > t_{table} (1,988)$, and for the product quality variable it also has a significant effect on consumer satisfaction at Boja Café with a value of $t_{count} (6,213) > t_{table} (1,988)$

Keywords: Service quality, product quality, consumer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di boja café ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat sendiri permasalahan dan kondisi boja café sehingga dapat menjadikan referensi skripsi saya. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui lebih banyak mengenai boja café dan melihat apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'I S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Hengky Hendrawan, MM.,MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Dr. Hanantyoko D, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak John Tumiwa selaku owner Boja Café dan Bapak Oktavianus Septian Nuryadin selaku supervisor Boja Café yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Rajo Amin serta Ibunda Soridah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Kakak dan adik tercinta yaitu Linda Sari dan Azizah Zahra memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk sahabat terbaik saya yaitu Noer Indah Sari, Sumarni, dan Ramayansah, yang telah memberikan saya dukungan yang luar biasa, selalu membantu, dan menghibur saya selama masa perkuliahan dan proses pembuatan skripsi.
12. Dan yang terakhir terimakasih banyak untuk diriku sendiri yaitu Risna Sari Nasution, Makasih sudah mau bertahan sampai akhir, makasih sudah meyakinkan diri bahwa kamu mampu melakukannya sampai akhir, dan terimakasih telah mampu melawan rasa takutnya selama ini I'm proud of me, kamu luar biasa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 12 Agustus 2024

Penulis,

RISNA SARI NASUTION

NIM: 2412008367

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
12.1 Latar Belakang Masalah	1
12.2 Identifikasi Masalah.....	3
12.3 Pembatasan Masalah.....	4
12.4 Perumusan Masalah	4
12.5 Tujuan Penelitian.....	4
12.6 Manfaat Penelitian	5
12.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Kualitas Produk.....	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24

3.5 Definisi Variabel Operasional.....	25
3.5.1 Variabel Bebas	25
3.5.2 Variabel Terikat (Y)	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran	30
3.6.2 Persamaan Regresi	31
3.6.3 Uji Kualitas Data	32
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.5 Uji Hipotesis.....	34
3.6.6 Koefisien Determinasi R^2	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	37
4.1.2 Karakteristik Responden.....	39
4.1.3 Tanggapan Responden	41
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	46
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.2 Pembahasan.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Pengunjung Boja Cafe.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	22
Tabel 3.2 Operasional Penelitian.....	28
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.3 Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.4 Tanggapan Responden atas Variabel Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolineritas (Tolerance dan VIF).....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Berganda.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji F	53
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	54

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 Daftar Menu	3
GAMBAR 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	19
GAMBAR 3. 1 Map Boja Cafe	21
GAMBAR 4. 1 Organisasi Struktur Boja Cafe	38
GAMBAR 4. 2 Hasil Uji Normalitas	50
GAMBAR 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	51

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian.....	60
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian.....	61
Lampiran 3 Tabulasi Data	64
Lampiran 4 Hasil Output Spss.....	65
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	71
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	72
Lampiran 7 Tabel r Product Moment	73
Lampiran 8 F Tabel	75
Lampiran 9 t Tabel	76
Lampiran 10 Hasil Check Plagiarsm.....	77