

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN VOLCAN COFFE

TUGAS AKHIR

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

VALENTINO KURNIAWAN
NIM : 2432000267



PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN VOLCAN COFFE**

Oleh :

Nama : Valentino Kurniawan
NIM : 243000267
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 21 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Aldy Friyatna Dira, SE, M.M

Dian Rusmana, SE

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN VOLCAN COFFE**

Oleh :

Nama : VALENTINO KURNIAWAN
NIM : 2432000267
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir, Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 21 Agustus 2023
Waktu : 10.40 – 11:00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua : Sugiharto, S.H., M.M. (.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor, S.H., M.M. (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, SE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : VALENTINO KURNIAWAN
NIM : 2432000267
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Nomor KTP : 3201372410000007
Alamat : Kp. Kalisuren RT.001 RW.005 Desa Kalisuren Kec, Tajur Halang Kab.Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Volcan Coffe 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 meyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan tugas akhir 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.

Bogor 21 Agustus 2023

Valentino Kurniawan

ABSTRAK

VALENTINO KURNIAWAN. NIM 2432000267. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Volcan Coffe.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama maupun parsial serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di Volcan Coffe. Variabel bebas yang dimaksud adalah kualitas pelayanan dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan di Volcan Coffe Bogor. Populasi sampel yang digunakan adalah konsumen Volcan Coffe. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden.

Berdasarkan hasil uji regresi pada penelitian ini menunjukkan sig. F 0,000 <0,5 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t juga menunjukkan bahwa Variabel (X4) Jaminan memiliki pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya maka variabel (X4) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan. Terbukti kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pelanggan atau tingkat hubungan kuat. Dari hasil analisis data penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan di Volcan Coffe dipengaruhi sebesar 24,7% oleh kualitas pelayanan, sedangkan 76,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

VALENTINO KURNIAWAN. NIM 2432000267. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Volcan Coffe.

This Study aims to explain and understand the combined and partial effects of service quality on customer satisfaction, as well as to identify the dominant variables influencing customer satisfaction at Volcan Coffe. The independent variable in this research is service quality, while the dependent variable is customer satisfaction. The study was conducted at Volcan Coffe Bogor, and the population sample consisted of 100 Volcan Coffe.

Based on the regression test result in this study, the sig. F value of $0.000 < 0.5$ indicates that service quality significantly influences customer satisfaction. , physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy collectively have a significant impact on customer satisfaction. The t-test result also reveals that service quality variables individually have a significant influence on customer satisfaction. Among these variables, (x4) Assurance has the strongest influence compared to the others, making it the dominant factor affecting customer satisfaction. Service quality has a positive relationship with customer satisfaction or a strong correlation. From the data analysis, it is found that service quality accounts for 24.7% of the variation in customer satisfaction at Volcan Coffe, while 76.3% is influenced by other variables.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, dan Hidayat serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir 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 Terhadap Kepuasan Pelanggan Volcan Coffe ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian di berbagai restoran. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model caffe seperti 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 H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dian Rusmana, SE., MM (cand) selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Aldy Friyatna Dira, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun tugas akhir dengan nilai yang baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen Pemasaran 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 selamat tiga tahun dengan penuh suka cita.
8. Bpk. Arif Ramadhan selaku Pimpinan Volcan Coffe yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Robby Kurniawan dan Ronny Setiawan tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Bogor 21 Agustus 2023

Penulis,

VALENTINO KURNIAWAN
NIM : 2432000267

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAC	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
Bab II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Latar Belakang Masalah	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4. Faktor Kepuasan Pelanggan	10
2.1.5. Manfaat Kepuasan Pelanggan	11
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka Konseptual	14

2.4. Hipotesis	15
Bab III	16
METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1.Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2. Jenis Penelitian	17
3.3. Populasi dan Sampel	18
3.3.1. Populasi	17
3.3.1. Sampel	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5 Devinisi Operasional Variabel	19
3.5.1. Variabel Bebas	19
3.5.2. Variabel Terikat	20
3.6 Teknik Analisis Data	21
3.6.1. Skala Penafsiran	22
3.6.2. Persamaan Regresi	23
3.6.3. Uji Kualitas Data	24
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	25
3.6.4. Uji Hipotesis	26
Bab IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Pembahasan	28
4.1.1. Gambaran Perusahaan	28
4.1.2. Karakteristik Responden	31
4.1.3. Tanggapan Responden	33
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	38
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	40
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	42
4.2. Hasil Pembahasan	45
Bab V	47
SIMPULAN DAN SARAN	47
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rekapitulasi Pendapatan	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	16
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	23
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	31
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.6. Hasil Uji Realibilitas	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana	43
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial)	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Keluhan Pelayanan	2
Gambar 2.1. Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	13
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	41
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	54
Lampiran 3. Tabulasi Data	55
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	57
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	59
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	61
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	62
Lampiran 8. Tabel T	63
Lampiran 9. Tabel R	64