

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INI CAFÉ

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

MUHAMMAD SEH SIDIK
NIM: 2431900240



PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022



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

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN INI CAFÉ**

Oleh:

Nama : MUHAMMAD SEH SIDIK
NIM : 2431900240
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Nuryani Susana, S.pd, SH, MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, SE

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



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

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN INI CAFÉ**

Oleh:

Nama : Muhammad Seh Sidik
NIM : 2431900240
Jurusan : Manajemen Pemasaran

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

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 17.00-18.20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua : Sugiharto, SH., MM. (.....)

Anggota : Gena Prasetya Noor, SH., MM. (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, SE

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD SEH SIDIK
NIM : 2431900240
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Nomor KTP : 3201252102010009
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 22 Agustus 2001
Alamat : Kp. Citeko Bungur RT 001 RW 006, Kecamatan
Cisarua, Kabupaten Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ini 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, 11 Agustus 2022



MUHAMMAD SEH SIDIK

ABSTRAK

MUHAMMAD SEH SIDIK. NIM 2431900240 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ini Café.

Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha lainnya. Fenomena perkembangan bisnis kuliner di Indonesia yang semakin meluas, selaras dengan perkataan bahwa “Bisnis tak pernah mati” yang terus bermetamorfosis sampai dengan sekarang ini. Bisnis café menjadi semakin maju yang dapat dilihat dari banyaknya ragam jenis café yang banyak dipasarkan. Pentingnya pelaku usaha untuk mempelajari terlebih dahulu apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan baik untuk saat ini atau masa yang akan datang. Dan Ini Café mampu bertahan hingga saat ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang berpengaruh atau tidaknya terhadap kepuasan pelanggan Ini Café. Jenis penelitian yang dilakukan adalah dengan penelitian survey dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 72,6% faktor-faktor Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh indikator Keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan wujud nyata, sedangkan sisanya 27,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan t_{hitung} (16,177) dimana t_{tabel} (1,661) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Ini Café.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

MUHAMMAD SEH SIDIK. NIM 2431900240 *The Effect of Quality of Service On Customer Satisfaction Of Ini Café.*

The competition is getting tougher demand perpetrator effort for have superiority so that capable endure and compete with competitor effort other. Phenomenon development business culinary in Indonesia which the more expanding, in tune with words that "Business not once dead" which Keep going metamorphose until with now this. The cafe business is becoming more advanced which can be seen from the many types of cafes which many on the market. The importance of business actors to learn in advance what become a need or desire either for now or in the future. And Ini Café is able to survive to this day.

The purpose of this study was to determine whether or not the quality of service has an effect on customer satisfaction at Ini Café. The type of research carried out is survey research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is simple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling . The sample amounted to 100 respondents.

The regression test results showed that 62,7% of customer satisfaction factors could be explained by indicators of reliability, answerability, confidence, empathy and real form, while the remaining 37,3% were explained by other factors not studied in this study. Ttest results showed that the variable quality of service t_{count} (16,177) where t_{table} (1,661) then partially variable quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction Ini Café.

Keywords: Quality of Service and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nnya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tugas akhir ini tepat pada waktunya, Sholawat 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 Ini Café ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Diploma Ekonomi pada Program Studi Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat sejauh mana kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh apa saja yang menyebabkan masyarakat merasa puas dengan Ini Café.

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

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP, M.Sc. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. 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 selaku Ketua Jurusan Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini.
4. Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun tugas akhir
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Khususnya Program Studi Pemasaran yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah

dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Diploma Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para Staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama tiga tahun dengan penuh suka cita.
8. Kepada Bapak Lukman dan Ibu Tarlina beserta adik-adik Tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
9. Ibu Santi selaku Owner dari Ini Café yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
10. Delia Ajeng Lestari selaku partner yang selalu mensupport dan membantu dalam penyelesaian 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, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan Aamiin.

Depok, 11 Agustus 2022
Penulis,



MUHAMMAD SEH SIDIK
NIM: 24319002420

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Jasa	9
2.1.3. Pengertian Pelayanan	9
2.1.4. Indikator Kepuasan Pelayanan	10
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	11
2.1.6. Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.1.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	12
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Konseptual	14
2.4. Hipotesis	16
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2. Jenis Penelitian	17
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Devinisi Operasional Variabel	20
3.5.1. Variabel Bebas	20

3.5.2. Variabel Terikat	21
3.6. Teknik Analisis Data	23
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	24
3.6.2. Persamaan Regresi	25
3.6.3. Uji Kualitas Data	26
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	27
1. Uji Normalitas	27
2. Uji Heteroskedastisitas	28
3.6.5. Uji Hipotesis	28
1. Koefisien Determinasi.....	28
2. Uji Parsial	29
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	32
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.2. Karakteristik Responden	32
4.1.3. Tanggapan Responden	34
1. Kualitas Pelayanan (X)	34
2. Kepuasan Pelanggan (Y)	35
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	39
1. Uji Normalitas	39
2. Uji Heteroskedastisitas	40
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	41
1. Persamaan Regresi Linier Sederhana	41
2. Koefisien Determinasi	42
3. Hasil Uji t (Parsial)	43
4.2. Pembahasan	44
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	46
5.2. Saran	46
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	17
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	32
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana	42
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi	42
Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Komplain Konsumen	2
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	15
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	40
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	49
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	51
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian.....	54
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	55
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	59
Lampiran 6. Riwayat Hidup.....	60
Lampiran 7. Tabel T.....	61
Lampiran 8. Tabel R	62