



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE CETHE
JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

Petrus Dwi Setiawan

090810201089

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE CETHE
JEMBER**

(Effect On The Quality Of Customer Satisfaction In Cafe Cethe Jember)

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Petrus Dwi Setiawan

090810201089

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Petrus Dwi Setiawan

Nim : 090810201089

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Di Cafe Cethe Jember**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 04 Desember 2014

Yang menyatakan,

Petrus Dwi Setiawan

NIM. 090810201089

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Di Cafe Cethe Jember
Nama : Petrus Dwi Setiawan
Nim : 090810201089
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tanggal : 10 November 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM
NIP. 19600413 198602 1 002

Drs. Adi Prasodjo, MP
NIP. 19550516 198703 1 001

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 19620802 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE CETHE
JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Petrus Dwi Setiawan**
Nim : **090810201089**
Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal

04 Desember 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Ketua : Drs. Sriono M.M. ()
NIP. 19561031 198603 1 001
2. Sekretaris : Dr. Imam Suroso M.Si ()
NIP. 19591013 198802 1 001
3. Anggota : Chairul Saleh S.E.,M.Si. ()
NIP. 19690306 199903 1 001

Mengetahui/menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang maha pengasih dan maha penyayang, kupersembahkan karya tulis ini untuk orang-orang yang aku sayangi dan menyayangiku:

1. Yang kuhormati dan kucintai Ayahku Andreas Kadiman dan Ibuku Yuanita Hartatik tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
2. Keluargaku tersayang terima kasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini;
3. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater yang kubanggakan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTTO

*Penjualan Tanpa Pelayanan Pelanggan Bagaikan Menyimpan Uang Dalam Kantong
Penuh Lubang.*
(David Tooman)

*Sabar Seperti Kura-Kura, Kuat Seperti Kuda, Cepat Seperti Elang, Dan Tanggap
Seperti Harimau*
(Anneahira)

Pelanggan Bukan Si Badut, Pelanggan Adalah Istri Anda
(David Ogilvy)

*&***) Tea, Taufik. 2009. *Inspiring Teaching: Mendidik Penuh Inspirasi*. Jakarta:
Gema Insan



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE CETHE
JEMBER**

(Effect On The Quality Of Customer Satisfaction In Cafe Cethe Jember)

SKRIPSI

Oleh

Petrus Dwi Setiawan

090810201089

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM

NIP. 19600413 198602 1 002

Dosen Pembimbing II : Drs. Adi Prasodjo, MP

NIP. 19550516 198703 1 001

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE CETHE JEMBER; Petrus Dwi Setiawan, 090810201089; 2014; 113 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penelitian ini adalah bertujuan untuk untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik (*tangibles*), kepedulian (*empaty*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan keandalan (*reliability*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Cethe.

Rancangan penelitian ini menggunakan *explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa pada data yang sama. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu sebanyak 50 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji efektivitas garis regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan, dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 84,2%. Variabel Bukti Fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen sebesar 13,0662%. Variabel empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen sebesar 13,0961%. Variabel daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen sebesar 24,721%. Variabel jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen sebesar 13,4145%. Dan variabel kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen sebesar 19,9545%.

SUMMARY

EFFECT ON THE QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION IN CAFE CETHE JEMBER; Petrus Dwi Setiawan, 090810201089; 2014; Page 113; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

This study was aimed to determine, analyze, and prove the impact of service quality consists of variable physical evidence (tangibles), awareness (empathy), power tangap (responsiveness), guarantee (assurance), and reliability (reliability) simultaneously and partially on consumer satisfaction at Cafe cethe .

The design of this study used an explanatory research, ie research that explains the causal relationships between variables through hypothesis testing on the same data. The samples in this study using purposive sampling method, as many as 50 respondents. Analysis of the data used is inferential analysis/statistics is by using multiple linear regression analysis, F test, t test, and test the effectiveness of the regression line.

The results showed that the quality of care consisting of physical evidence, empathy, responsiveness, assurance, and reliability jointly affect the customer satisfaction of 84,2%. Variable Physical Evidence partial effect on customer satisfaction by 13,0662%. Variable empathy partial effect on customer satisfaction by 13,0961%. Variable responsiveness partial effect on customer satisfaction by 24,721%. Variable guarantee partial effect on customer satisfaction by 13,4145%. And variable reliability partial effect on customer satisfaction by 19,9545% .

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Cethe Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dr. Handriyono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM, selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Adi Prasadjo, MP, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi;
5. Seluruh karyawan dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang membantu dalam hal administrasi demi kelancaran studi penulis;
6. Teman-teman dari Jurusan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Jember, khususnya angkatan tahun 2009 yang telah melewati studi bersama;
7. Semua pihak yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, Amin.

Jember, 04 Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PEMBIMBING	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran Jasa	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.1.4 Kepuasan Konsumen	17
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis	24

2.3.1 Kerangka Konseptual	24
2.3.2 Hipotesis	25
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	26
3.3 Tehnik Pengumpulan Data	27
3.4 Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel	27
3.5 Alat Untuk Uji Instrumen Penelitian	28
3.5.1 Uji Validitas	28
3.5.2 Uji Reliabilitas	29
3.6 Definisi Operasional Variabel	30
3.6.1 Variabel Independen	30
3.6.2 Variabel Dependent	32
3.7 Tehnik Pengukuran	32
3.8 Metode Analisis Data	32
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	33
a. Uji Multikolinieritas	33
c. Uji Heteroskedastisitas	33
3.8.2 Uji Hipotesis	34
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Cafe Cethe Jember	38
4.1.2 Karakteristik Responden	38
a. Responden Menurut Jenis Kelamin	39
b. Responden Menurut Usia.....	39
c. Responden Menurut Tingkat Pendidikan	40
d. Responden Menurut Tingkat Frekuensi Pembelian	41
4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41

a. Uji Validitas Instrumen Penelitian	41
b. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	43
4.1.4 Analisis Data	44
a. Analisis Regresi Linier Berganda	44
b. Uji Asumsi Klasik	46
1) Uji Multikolinieritas	46
2) Uji Heterosdastisitas	47
4.1.5 Uji Hipotesis	48
a. Uji F	48
b. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	49
c. Uji t	49
d. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	51
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Bersama-Sama	52
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Secara Parsial	54
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Teori Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1	Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	30
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Menurut Usia	39
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Frekuensi Pembelian	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X_1)	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X_2)	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X_3)	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X_4)	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (X_5)	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.11	Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.13	Hasil Analisis Heterokedastisitas	47
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji Autokorelasi	48
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F	50
Tabel 4.16	Hasil SPSS Untuk Analisis Uji t	50
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji t	50
Tabel 4.18	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.2	: Kerangka Konseptual	25
Gambar 3.1	: Kerangka Pemecahan masalah	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	:	Angket Penelitian	61
Lampiran B.	:	Pedoman Wawancara	67
Lampiran C.	:	Hasil Angket	68
Lampiran D.	:	Hasil Analisis Data	76
Lampiran E.	:	Tanskrip Wawancara	103
Lampiran F.	:	Tabel F	105
Lampiran G.	:	Tabel t	108
Lampiran H.	:	Surat Izin Penelitian	111
Lampiran I.	:	Surat Sudah Melakukan Penelitian	112
Lampiran J.	:	Lembar Konsultasi	113
Lampiran K.	:	Dokumentasi	114