

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
CAFÉ SHOP SHISA KABUPATEN BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi  
Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

**Adi Prayitno**  
**16.1041.1278**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJAMEN**  
**2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Prayitno  
NIM : 1610411278  
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ SHOP SHISA KABUPATEN BONDOWOSO; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 26 Desember 2021

Yang menyatakan,

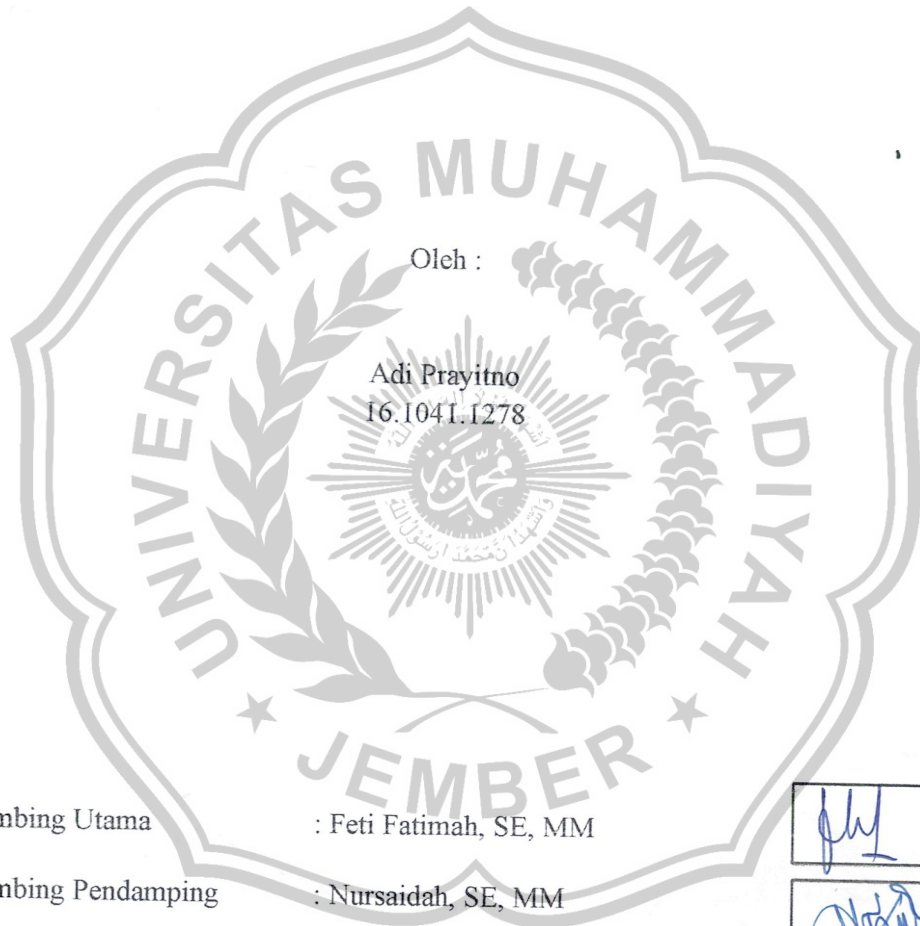


Adi Prayitno

NIM. 16.104.11.278



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ  
SHOP SHISA KABUPATEN BONDOWOSO**



Oleh :

Adi Prayitno  
16.1041.1278

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ SHOP SHISA KABUPATEN BONDOWOSO, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Juni 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Bayu Wijayantini SE. MM

NPK : 1979021711009661

Anggota 1

Feti Fatimah, SE.MM

NPK : 1979052510709622

Anggota 2

Nursaidah, SE.MM

NPK : 1985060111509637

Mengesahkan :

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP : 19770811200012001

Ketua Program Studi,

A. Hasan Hafidzi, SE, MM

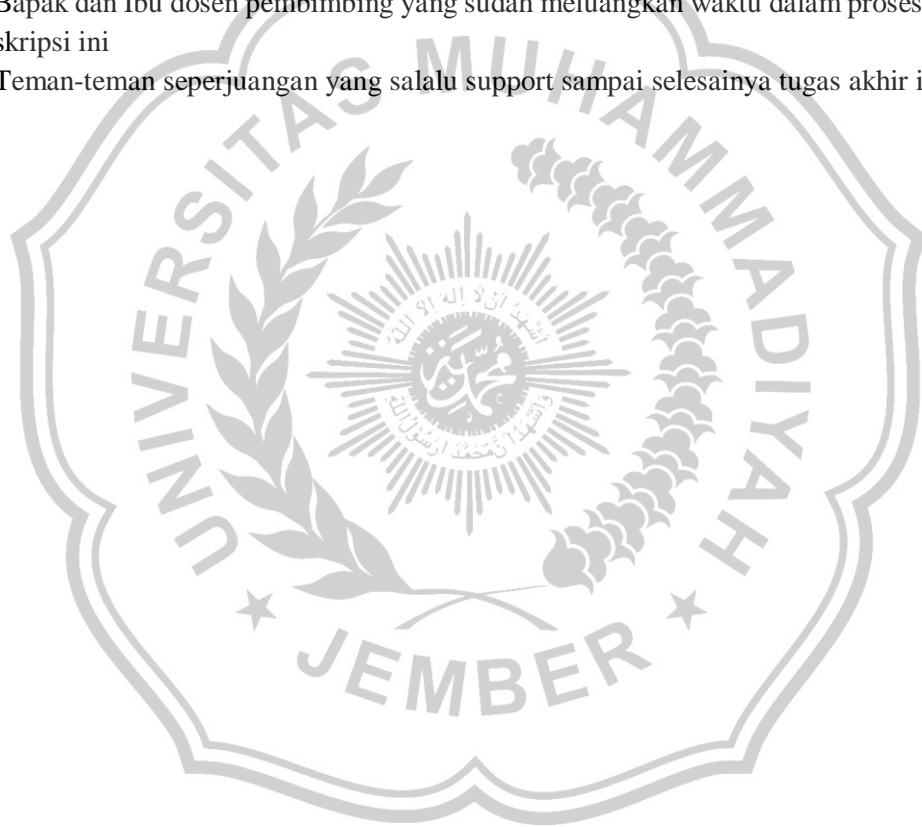
NPK : 19860514.1.1703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Shop Shisa Kabupaten Bondowoso , Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang mutlak dan absolut yang selalu menunjukkan jalan yang haq
2. Kedua orangtua saya yang selalu support baik dari materil dan non materil
3. Diri saya sendiri yang terus berjuang dan bertahan sampai titik ini
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini
5. Teman-teman seperjuangan yang salalu support sampai selesainya tugas akhir ini



## MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

**(Q.S. Al Insiroh: 6)**

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

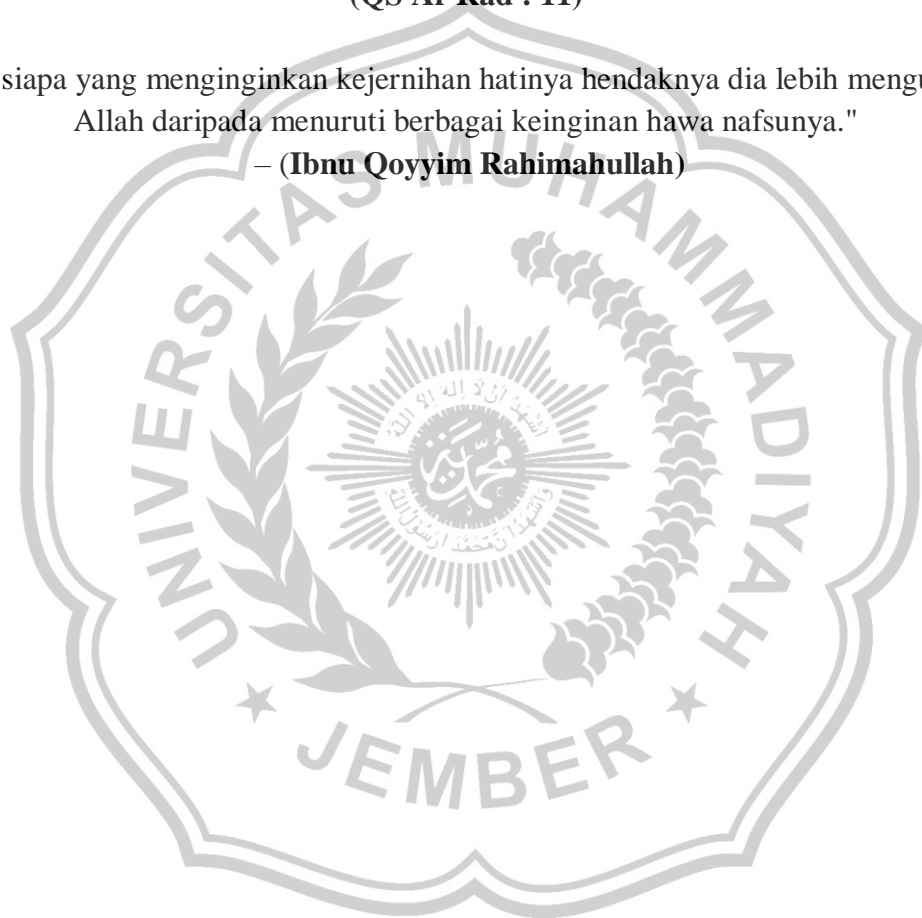
**(Al Baqarah : 286)**

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

**(QS Ar Rad : 11)**

"Barang siapa yang menginginkan kejernihan hatinya hendaknya dia lebih mengutamakan Allah daripada menuruti berbagai keinginan hawa nafsunya."

– **(Ibnu Qoyyim Rahimahullah)**





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Shop Shisa Kabupaten Bondowoso. Maksud dan tujuan penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala berkah rahmat dan rizky-Nya, serta kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.
2. Kedua orang tuaku tercinta yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini yang tak kenal lelah.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis.
4. Bapak A. Hasan Hafidzi, SE.selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis.
5. Ibu Feti Fatimah, SE.MM. selaku dosen pembimbing utama, karena keberhasilan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu.Nursaidah, SE.MM selaku dosen pembimbing pendamping, karena kebaikan dan kesabarannya membimbing saya dan saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Dan terakhir untuk almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 18 Juni 2022

Penulis,

## DAFTAR ISI

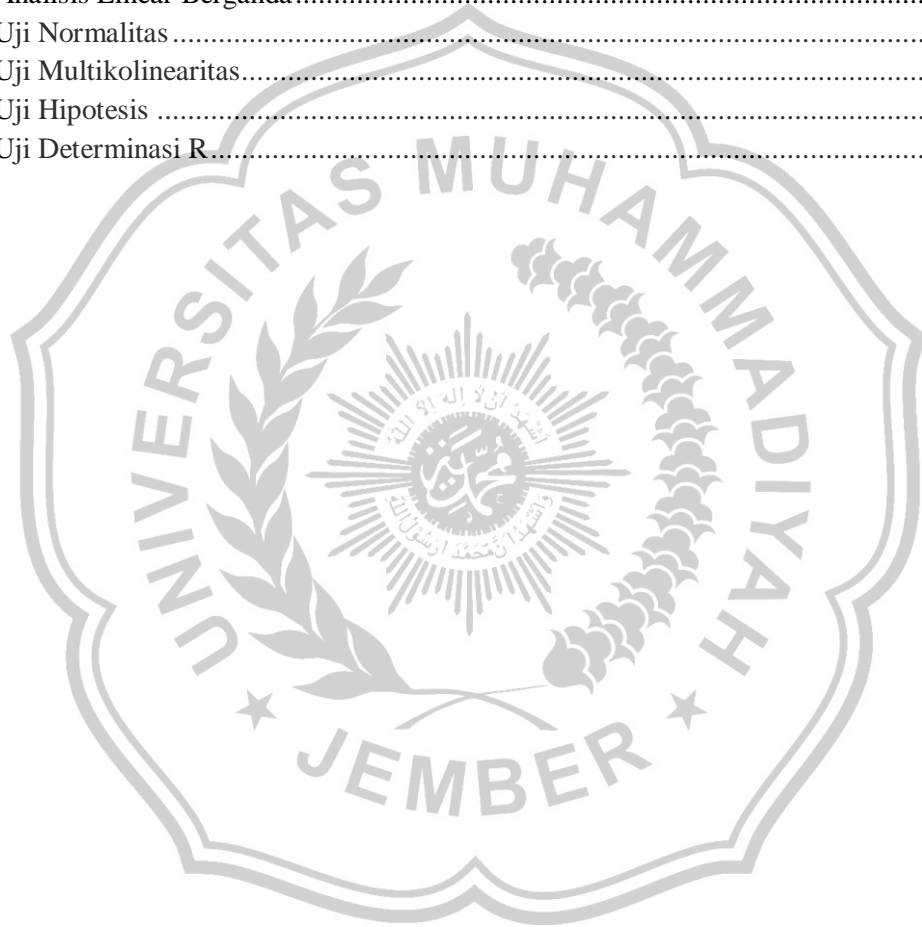
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2</b> .....	<b>5</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1. Manajemen Pemasaran .....	5
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	6
2.1.3. Pengertian Jasa .....	7
2.1.4. Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa .....	9
2.1.5. Mengelola Kualitas Jasa .....	10
2.1.6. Kualitas Layanan .....	11
2.2.Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	18
2.3.Kerangka Konseptual .....	19
2.4.Hipotesis .....	20
2.4.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap kepuasan konsumen .....	20
2.4.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	21
2.4.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen .....	21
2.4.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	21
2.4.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
<b>BAB 3</b> .....	<b>23</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3 Desain Penelitian .....	24
3.4 Populasi Dan Sampel .....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel .....	25
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.5 Jenis Data .....	25



3.5.1 Data Sekunder .....	25
3.5.2 Data Primer .....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	26
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	27
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	27
3.7.4 Uji Hipotesis.....	28
3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	29
<b>BAB 4 .....</b>	<b>30</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1. Dekripsi Café Shop Shisa Bondowoso.....	30
4.1.1 Gambaran Umum Café Shop Shisa Bondowoso .....	30
4.1.2 Letak Lokasi Café Shop Shisa Bondowoso .....	30
4.2 Gambaran Umum Responden.....	31
4.3 Hasil Uji Instrumen Data.....	32
4.3.1 Uji Validitas .....	32
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	33
4.3.3 Analisis Linear Berganda.....	34
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	35
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis.....	37
4.3.6 Hasil Koefisien Determinasi (R) .....	38
4.4 Pembahasan .....	38
4.4.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen .....	38
4.4.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	39
4.4.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen .....	39
4.4.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	40
4.4.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen .....	40
<b>BAB 5 .....</b>	<b>42</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>42</b>
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
KUESIONER PENELITIAN .....	46
<b>Lampiran – Lampiran .....</b>	<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Omset Penjualan Café Shop Shisa Kaupaten Bondowoso .....	3
1.2 Tabel Penelitian Terdahulu .....	18
4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	31
4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	32
4.4 Tabel Uji Validitas .....	32
4.5 Tabel Uji Reabilitas.....	33
4.8 Tabel Analisis Linear Berganda.....	34
4.9 Tabel Uji Normalitas .....	35
4.10 Tabel Uji Multikolinearitas.....	36
4.12 Tabel Uji Hipotesis .....	37
4.13 Tabel Uji Determinasi R.....	38



## DAFTAR GAMBAR

1.1 Proses Keputusan Pembelian.....	7
2.1 Kerangka Konseptual.....	20
4.5 Hasil Uji Normalitas.....	35
4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Responden
3. Karakteristik Responden
4. Hasil Tanggapan Responden
5. Uji Validitas Dan Reliabilitas
6. Uji Asumsi Klasik
7. Uji Regresi Linier Berganda
8. Dokumentasi

