

IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL PADA CAFÉ RAME-RAME JEMBER

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh : M. ILZEM ARIFIN

1610411021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL PADA CAFÉ RAME-RAME JEMBER

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh : M. ILZEM ARIFIN

1610411021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Ilzem Arifin

NIM : 16.1041.1021

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Implementasi Metode Servqual Pada Café Rame-Rame Jember adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2022

Yang menyatakan,



M. Ilzem Arifin
NIM. 16.1041.1021

SKRIPSI

IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL PADA CAFÉ RAME-RAME JEMBER

Oleh : M. ILZEM ARIFIN

NIM. 16.1041.1021

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Bayu Wijyantini, SE. MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE, MM




PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosinya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Oleh-Oleh Macarina Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Oktober 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
Nama : M. Ilzem Arifin
NIM : 16.1041.1021


Tim Penguji,


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP 19770811 2005 01 2001

Anggota 1,


Anggota 2,


Bayu Wijayantini, SE, MM
NPK 1979021711009661


Ahmad Izzuddin, SE, MM
NPK 1990100711605788

Mengesahkan:


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP 19770811 2005 01 2001

Ketua Jurusan,

Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK 1986051411703796

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Implementasi Metode Servqual Pada Café Rame-Rame Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Bayu Wijyantini, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izzuddin, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 15 Oktober 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	5
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen	5
2.1.3 Pengertian Jasa	6
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa	7
2.1.5 Diferensiasi Kompetitif	7
2.1.6 Mengelola Kualitas Jasa	8
2.1.7 Kualitas Pelayanan	9
2.1.8 Dimensi Kualitas Layanan	10
2.1.9 Bentuk Pelayanan Jasa	10
2.1.10 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Teori Servqual	12
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
2.4 Kerangka Konseptual	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian	16

3.2 Definisi Operasional Variabel	16
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	17
3.3.1 Pengertian Populasi	17
3.3.2 Sampel	17
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	17
3.4 Jenis Data	18
3.4.1 Data Primer.....	18
3.4.2 Data Sekunder	18
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	18
3.5 Teknik Analisis Data	18
3.5.1 Statistik Deskriptif	18
3.5.2 Uji Instrumen Data	19
3.5.2.1 Uji Validitas	19
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	19
3.5.5 Pengukuran Metode Servqual	20
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	22
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	22
4.1.2 Struktur Organisasi	22
4.2 Aspek Personalia.....	23
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja	23
4.2.2 Jam Kerja	23
4.2.3 Sistem Upah	24
4.3 Aspek Pemasaran	24
4.4 Hasil Analisis Data	24
4.4.1 Deskriptif Statistik Responden	24
4.4.1.1 Deskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Kinerja	24
4.4.1.2 Deskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Kinerja	28
4.4.2 Pengujian Instrumen Data	32
4.4.2.1 Pengujian Validitas Data Pernyataan Kinerja dan Harapan.....	32
4.4.2.2 Pengujian Reliabilitas Data Pernyataan Kinerja Dan Harapan	33
4.4.3 Analisis <i>Servqual</i> (<i>Service Quality</i>).....	34
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	35
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Omset Penjualan Café Rame-Rame 2019	3
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Masa Menjadi Pelanggan.....	24
Tabel 4.2: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	24
Tabel 4.3: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	25
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	26
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	26
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati.....	27
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	28
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	29
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	29
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	30
Tabel 4.11: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati.....	31
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Validitas Pernyataan Kinerja	32
Tabel 4.13: Hasil Pengujian Validitas Pernyataan Harapan	33
Tabel 4.14: Hasil Pengujian Reliabilitas Pernyataan Kinerja	33
Tabel 4.15: Hasil Pengujian Reliabilitas Pernyataan Harapan	33
Tabel 4.16: Perhitungan <i>Service Quality</i>	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Lima Tahap Proses Pembelian	6
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual Penelitian.....	15
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Café Rame-Rame Jember.....	23



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner	42
LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner	46
LAMPIRAN 3: Frekuensi Pernyataan Responden	50
LAMPIRAN 4: Uji Validitas	56
LAMPIRAN 5: Uji Reliabilitas.....	60
LAMPIRAN 6: Excel <i>gap</i>	63
LAMPIRAN 7: Tabel r Product Momen	65
LAMPIRAN 8: Surat Izin Penelitian.....	67
LAMPIRAN 9: Dokumentasi Penelitian.....	68

