

**STUDY EMPIRIS KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP CAFE WM (WARUNGMU) WULUHAN JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh :

RACHMAD DANDO HIDAYATULLOH

1810411161

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

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rachmad Dando Hidayatullah

NIM : 1810411161

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul *STUDY EMPIRIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP CAFÉ WM (WARUNGMU) WULUHAN 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, 30 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Rachmad Dando Hidayatullah

NIM. 18.1041.1161

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STUDY EMPIRIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP CAFE WM (WARUNGMU)
WULUHAN JEMBER**



Oleh :

RACHMAD DANDO HIDAYATULLAH

1810411161

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.

A rectangular box containing a blue ink signature, likely belonging to the main supervisor, Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dra Wenny Murtaliningtyas, M.Si

A rectangular box containing a black ink signature, likely belonging to the co-supervisor, Dra Wenny Murtaliningtyas, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Study Empiris Kepuasan Pelanggan Terhadap Café WM (WarungMu) Wuluhan Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dra. Retno Endah Supeni, MM

NPK: 1967052219510256

Anggota 1



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.M.T.

NPK: 1967101611509773

Anggota 2



Dra Wenny Murtalining Tyas, M.Si

NPK: 1964110818407039

Mengesahkan

Dekan



Maheni Ika Sari, S.E., MM

NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi



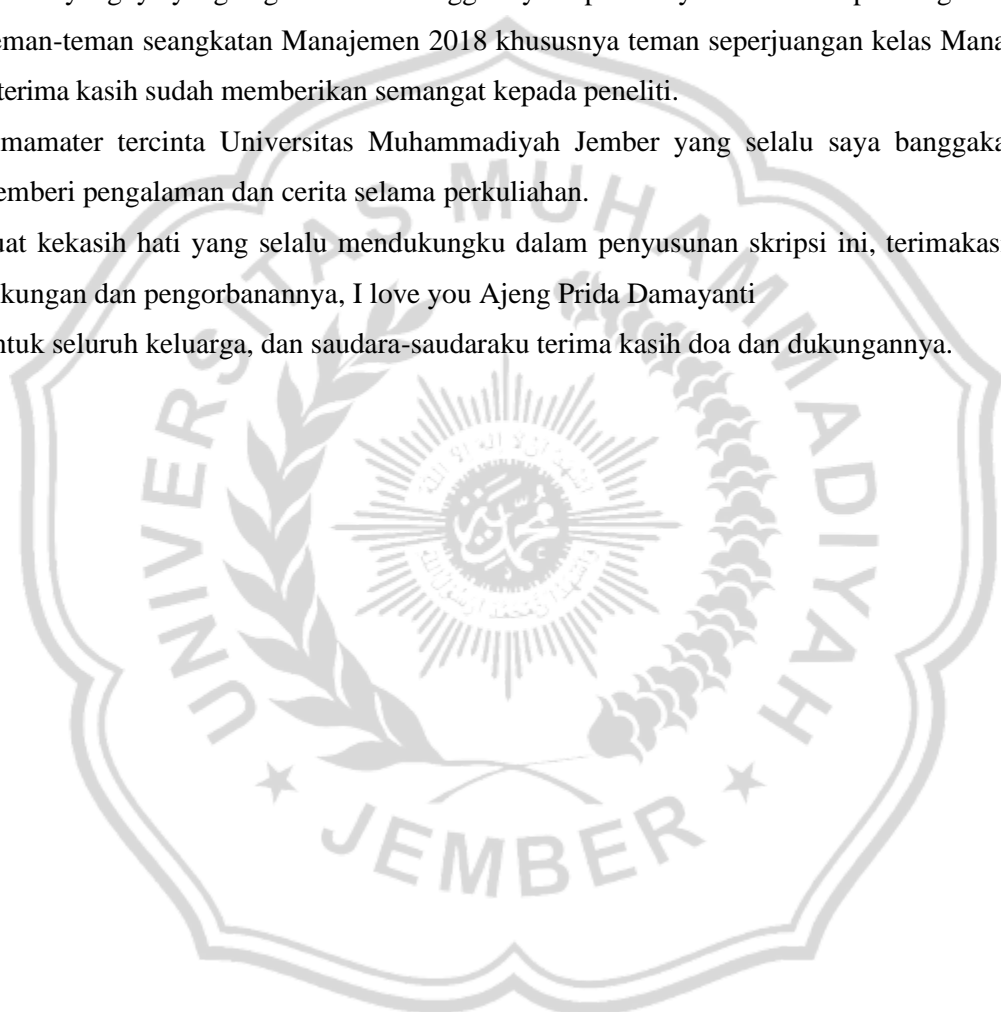
Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM

NPK: 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tua dan kakak-kakakku tercinta yang selalu mendoakan, membimbing, dengan kasih sayangnya yang begitu besar sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Teman-teman seangkatan Manajemen 2018 khususnya teman seperjuangan kelas Manajemen E terima kasih sudah memberikan semangat kepada peneliti.
3. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama perkuliahan.
4. Buat kekasih hati yang selalu mendukungku dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya, I love you Ajeng Prida Damayanti
5. Untuk seluruh keluarga, dan saudara-saudaraku terima kasih doa dan dukungannya.



MOTTO

“Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.” (QS. At Taubah 40)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”
(Ralph Waldo Emerson)

“Hanya pendidikan yang bisa menyelamatkan masa depan, tanpa pendidikan indonesia tak mungkin bertahan.” (Najwa Shihab)

“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlh seolah kamu akan hidup selamanya.”
(Mahatma Gandhi)

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa.” (Elon Musk)

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat.” (Zig Ziglar)

“Manusia asalnya dari tanah, makan hasil tanah, berdiri diatas tanah, akan kembali ke tanah. Kenapa masih bersifat langit?” (Hamka)

“Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari.” (Sir John Lubbock)

“Pendidikan bukan tentang mengenai mengisi wadah yang kosong, *tapi* pendidikan merupakan proses untuk menyalakan api pikiran.” (B. Yeats)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Swt, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Study Empiris Kepuasan Pelanggan Terhadap Cafe WM (WARUNGMU) Wuluhan Jember” sesuai yang telah direncanakan.

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

1. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Dr.Ir.Eko Budi Satoto,M.MT. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Wenny Mutaliningtyas, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Retno Endah Supeni, MM selaku dosen ketua penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Pihak Cafe WM (WarungMu) Wuluhan Jember yang telah memberikan izin dan memberikan informasi data-data kepada peneliti dalam melakukan penelitian.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun kami harapkan.

Jember, 01 November 2022



Rachmad Dando Hidayatullah

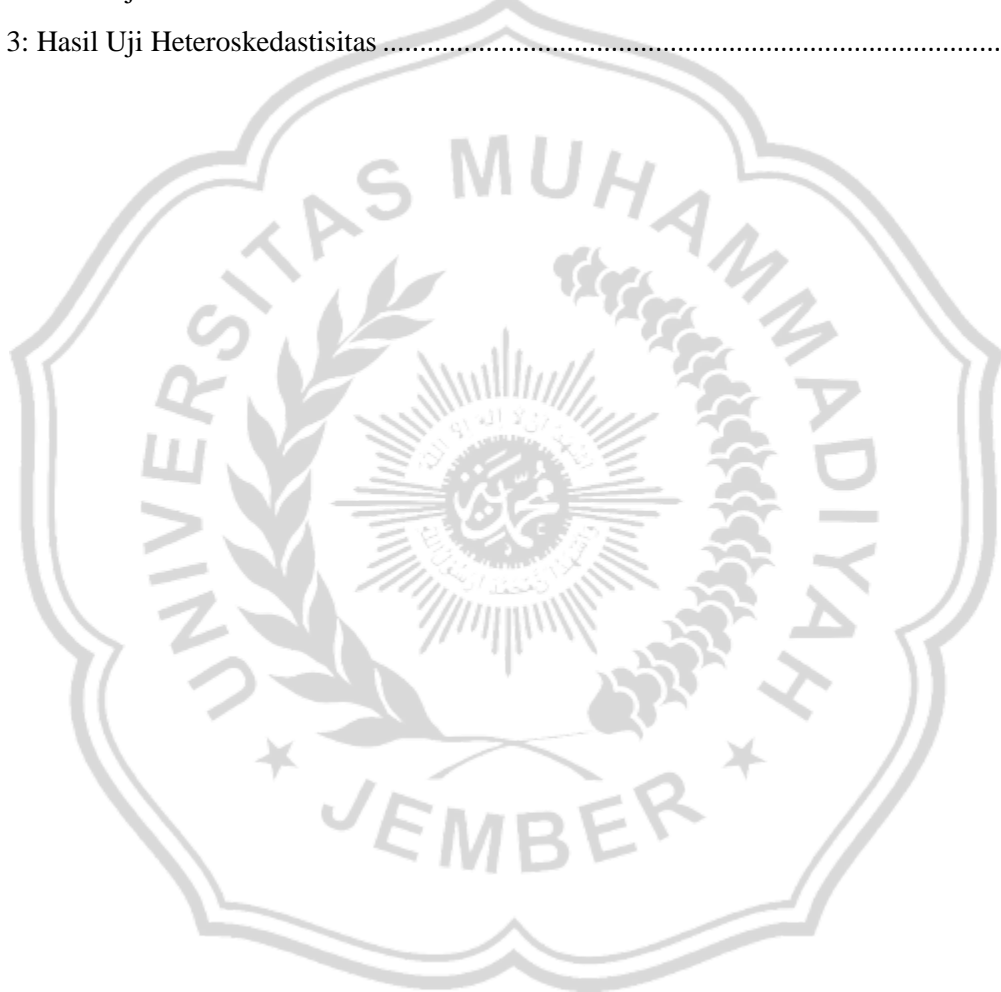
DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pemasaran	5
2.1.2 Pelayanan	5
2.1.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.4 Kinerja karyawan	10
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis	20
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22

3.3 Desain Penelitian	23
3.4 Jenis Data	23
3.4.1 Data Primer	23
3.4.2 Data Sekunder	23
3.5 Populasi dan Sampel	23
3.5.1 Populasi	23
3.5.2 Sampel	24
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.6.1 Kuisisioner	24
3.6.2 Observasi	24
3.7 Teknik Analisis Data	25
3.7.1 Analisis Deskriptif	25
3.7.2 Uji Instrumen Data	25
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	26
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.7.5 Uji Hipotesis	27
3.7.6 Koefisien Determinasi	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1 Profil Objek Penelitian	30
4.1.2 Visi Dan Misi Cafe WM (Warungmu) Wuluhan	30
4.2 Karakteristik Responden	31
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden	31
4.3 Hasil Analisis Data	32
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	32
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	33
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik	34
4.3.4 Pengujian Hipotesis	36
4.4 Pembahasan	37
4.4.1 Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen	37
4.4.2 Kinerja Karyawan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengunjung.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4. 1 Struktur perusahaan.....	30
Gambar 4. 2: Hasil Uji Normalitas	34
Gambar 4. 3: Hasil Uji Heteroskedastisitas	35



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Cafe yang ada di kecamatan Wuluhan.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	15
Tabel 4. 1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4. 3 Responden Menurut Frekuensi Pembelian	31
Tabel 4. 4: Hasil Pengujian Validitas.....	32
Tabel 4. 5: Hasil Pengujian Reliabilitas.....	33
Tabel 4. 6: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
Tabel 4. 7: Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel 4. 8: Hasil Uji t.....	36
Tabel 4. 9: Hasil uji Koefisien Determinasi.....	37

