

**ANALISIS PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOX *COFFEE* JEMBER**

SKRIPSI

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



ASKIA SALSABILA FALINA

20.1041.1018

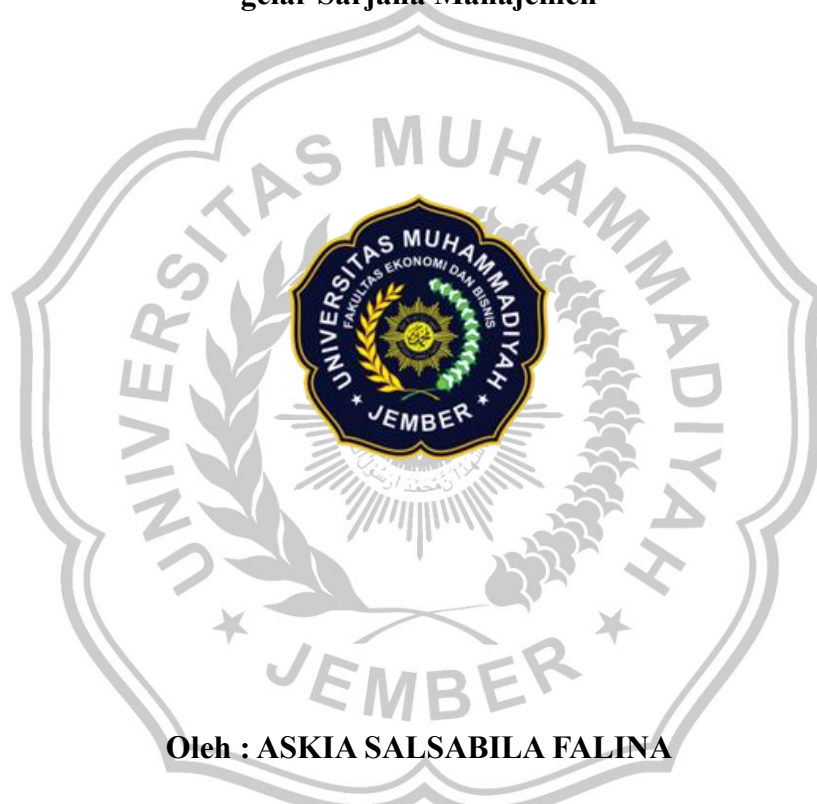
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

**ANALISIS PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOX *COFFEE* JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh : ASKIA SALSABILA FALINA

20.1041.1018

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

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Askia Salsabila Falina

NIM : 2010411018

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **ANALISIS PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOX COFFEE 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, 29 April 2024

Yang menyatakan,

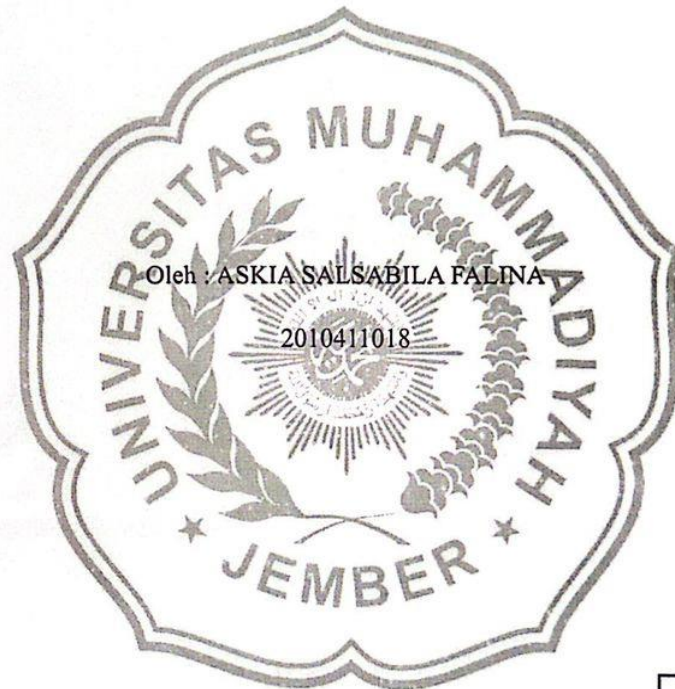


Askia Salsabila Falina

NIM 2010411018

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI FOX *COFFEE* JEMBER**



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; Analisis Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Fox *Coffee* Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 29 April 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Trias Setyowati, SH.,SE., MM
NPK : 1972032710509477

Anggota 1,

Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM
NPK : 1979120811503633

Anggota 2,

Dra. Weany Murtaliningtyas, M. Si
NPK : 1964110818407039

Mengesahkan :

Dekan,

Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP. 197711082005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati, SH.,SE., MM
NPK : 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapakan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga, saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya,
2. Kedua orang tua saya, yang selalu mendoakan, menyayangi, mendidik dan membimbing saya dengan penuh ketulusan, keikhlasan dan penuh kesabaran. Serta selalu mendukung dan menuntun saya kejalan yang benar. Mereka adalah sumber semangat dan kekuatan bagi saya,
3. Sahabat-sahabat saya Arning dan Bila terima kasih telah saling mendukung dan mendengarkan keluh kesah hidup dan dalam pengerjaan skripsi, semoga kita bisa terus bersama dan sukses,
4. Sahabat-sahabat yang sangat berarti kehadirannya di dunia perkuliahan Selly dan Intan terima kasih telah mendukung dan mewarnai perkuliahan ini dengan ceria dan semangat, semoga kita bisa terus bersama, lulus bareng dan sukses kedepannya,
5. Teman-teman satu angkatan seluruh mahasiswa Ekonomi 2020 terutama manajemen kelas A. Semoga sukses, jadilah lulusan-lulusan terbaik yang mampu memberikan warna dan kontribusi dimanapun kita berada kelak,
6. Kucing yang menemani dan memberi saya semangat Coco terima kasih atas kelucuannya.
7. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember,
8. Dan terima kasih untuk keluarga besar saya yang telah banyak mendukung dan mendoakan saya untuk menjadi orang yang benar dan sukses.

ABSTRAK

Pada awalnya, kopi banyak dinikmati oleh orang tua dengan racikan kopi hitam tanpa gula yang biasanya kita sebut kopi ireng. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya zaman, saat ini kopi memiliki berbagai macam varian dan rasa serta diminati oleh kalangan anak muda. Seperti yang kita ketahui, anak muda zaman sekarang sering nongkrong dengan teman-temannya dan salah satu tempat yang dituju yaitu *coffee shop*. *Coffee shop* tidak hanya dijadikan tempat untuk nongkrong atau bercengkerama dengan teman-teman saja tetapi *coffee shop* juga bisa dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas dan belajar sambil menikmati suasana dan sensasi kopi yang disajikan di *coffee shop* tersebut. Salah satu kedai kopi kekinian yang cukup bergairah melakukan ekspansi bisnis yaitu Kedai Fox *Coffee* Jember. Kedai Fox *Coffee* Jember ini bisa melayani *order* secara *online* dikarenakan semakin pesatnya perkembangan teknologi. Mereka bekerja sama dengan *Grabfood* dan *Gofood* yang memudahkan pelanggan untuk memesan dari rumah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedai Fox *Coffee* Jember selalu mengikuti perkembangan dan tren yang ada di masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini pelanggan Fox *Coffee* Jember dan sampel yang diambil 85 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner melalui *Google Form*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan pengujian hipotesisnya menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan dimensi cita rasa, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Fox *Coffee* Jember sebesar 78,1% dan 21,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Saran untuk peneliti selanjutnya menambahkan variabel yang mendukung untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti variabel harga, biaya dan *store atmosphere* sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In the beginning, many parents enjoyed coffee with a mixture of black coffee without sugar which we usually called Ireng coffee. As time goes by and the times develop, currently coffee has various variants and flavors and is in demand among young people. As we know, young people today often hang out with their friends and one of the places they go is the coffee shop. A coffee shop is not only a place to hang out or chat with friends, but a coffee shop can also be a place to do assignments and study while enjoying the atmosphere and sensation of the coffee served in the coffee shop. One of the contemporary coffee shops that is quite enthusiastic about expanding its business is Kedai Fox Coffee Jember. The Fox Coffee Jember shop can serve orders online due to the increasingly rapid development of technology. They collaborate with Grabfood and Gofood which makes it easier for customers to order from home. This shows that the Fox Coffee Jember shop always follows developments and trends in society. The type of research used in this research is quantitative. The population in this study were Fox Coffee Jember customers and the sample taken was 85 people with a sampling technique using purposive sampling. Data collection methods are observation and questionnaires via Google Form. The data analysis used is multiple linear regression, while hypothesis testing uses the t test. The research results show that the dimensions of taste, product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction at Fox Coffee Jember by 78,1% and the remaining 21,9% is influenced by other variables.. Suggestions for future researchers are adding variables that support measuring customer satisfaction such as price, cost and emotion variables so that they can provide a broader picture of what factors influence customer satisfaction.

Keywords: Taste, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi memuat bab 1 sampai dengan bab 5. Bab 1 berisi pendahuluan, bab 2 berisi kajian pustaka dan hipotesis tindakan, bab 3 berisi metode penelitian, bab 4 berisi hasil dan pembahasan penelitian, bab 5 berisi penutup. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember
4. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku Dosen penguji yang telah memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM dan Ibu Dra. Wenny Murtaliningtyas M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas segala ilmu yang telah Bapak, Ibu dosen berikan.
7. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan.
8. Semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan dalam mencapai kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini tidak hanya menjadi prasyarat Strata satu (S1) semata akan tetapi penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang membutuhkan dan bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 22 Maret 2024

Askia Salsabila Falina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3 Cita Rasa	13

2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5 Kualitas Produk.....	18
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Tinjauan Peneliti Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Hipotesis.....	31
2.4.1 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
 BAB III	
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Identifikasi Variabel	33
3.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.2.1 Variabel Bebas (Independen)	34
3.2.2 Variabel Terikat (<i>dependen</i>).....	35
3.3 Desain Penelitian.....	36
3.4 Jenis Data	36
3.4.1 Data Primer	36
3.4.2 Data Sekunder.....	36
3.5 Populasi dan Sampel.....	37
3.5.1 Populasi.....	37
3.5.2 Sampel.....	37
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.6 Metode Pengumpulan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	39
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39

3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.4 Uji Hipotesis	41
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Fox Coffee Jember	43
4.1.2 Visi dan Misi Fox Coffee Jember	44
4.1.3 Struktur Organisasi Fox Coffee Jember.....	44
4.2 Deskripsi Statistik Responden	46
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	47
4.4 Hasil Analisis Data.....	58
4.4.1 Hasil Uji Instrumen Data	58
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	66
4.5 Pembahasan.....	66
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran untuk peneliti selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
KUESIONER PENELITIAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kedai Kopi Kekinian di Jember	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Fox <i>Coffee</i> Jember Selama Satu Tahun (2022-2023)	6
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Cita Rasa (X1.1)	47
Tabel 4.4 Cita Rasa (X1.2)	48
Tabel 4.5 Cita Rasa (X1.3)	48
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan (X2.1)	49
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan (X2.2)	50
Tabel 4.8 Kualitas Pelayanan (X2.3)	50
Tabel 4.9 Kualitas Pelayanan (X2.4)	51
Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan (X2.5)	52
Tabel 4.11 Kualitas Produk (X3.1)	52
Tabel 4.12 Kualitas Produk (X3.2)	53
Tabel 4.13 Kualitas Produk (X3.3)	54
Tabel 4.14 Kualitas Produk X3.4)	54
Tabel 4.15 Kualitas Produk (X3.5)	55
Tabel 4.16 Kualitas Produk (X3.6)	56
Tabel 4.17 Kepuasam Pelanggan (Y.1)	56
Tabel 4.18 Kepuasam Pelanggan (Y.2)	57
Tabel 4.19 Kepuasam Pelanggan (Y.3)	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.22 Hasil Analisi Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolineritas	63
Tabel 4.25 Hasil Uji T	65
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi di Indonesia (2010-2021)	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Logo Fox <i>Coffee</i> Jember.....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Fox <i>Coffee</i> Jember	44
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	83
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Data	93
Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	96
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	96
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	97
Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	98
Lampiran 8 Dokumentasi	99

