

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INTERIOR DISPLAY DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA CAFÉ HIHI JEMBER**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Juniadi Suyono  
NIM 14.10.411.273**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2018**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Pelayanan, Interior Display dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Café Hiji Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 9 Februari 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Budi Santoso, SE., MM., MAk**  
**NPK 07 09 107**

Anggota 1,

Anggota 2,

**Drs. Anwar, MSc**  
**NPK 85 03 125**

**Haris Hermawan. SE., MM**  
**NPK 15 03 640**

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

**Dr. Arik Susbiyani, MSi**  
**NPK 01 09 289**

**Drs. Anwar, MSc**  
**NPK 85 03 125**

## 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 "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Interior Display dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Café Hihi Jember".

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 Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, MSc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. Anwar, MSc, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Budi Santoso, SE., MM., MAk, 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. Terimakasih 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 2014 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 bisa 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, Februari 2019  
Penyusun

Juniadi Suyono



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.5 <i>Interior Display</i> .....	14
2.1.6 Promosi .....	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	21
2.4 Hipotesis Penelitian .....	22
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4.2 Pengaruh <i>Interior Display</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.4.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	25
3.1 Identifikasi Variabel .....	25

3.1.1 Variabel Independen/Bebas .....	25
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat .....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	25
3.2.1 Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	25
3.2.2 <i>Interior Display</i> ( $X_2$ ) .....	26
3.2.3 Promosi ( $X_3$ ) .....	26
3.2.4 Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) .....	26
3.3 Desain Penelitian .....	27
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.4.1 Populasi .....	27
3.4.2 Sampel .....	27
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4.1 Jenis Data .....	28
3.4.2 Sumber Data .....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	30
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	30
3.7.2 Uji Instrumen Data .....	30
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.7.5 Uji Parsial (Uji $t$ ) .....	33
3.7.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha .....	35
4.1.2 Visi dan Misi Cafe Hihi Jember .....	35
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
4.1.4 Aspek Personalia .....	37
4.1.5 Aspek Pemasaran .....	38
4.1.6 Jenis-Jenis Produk yang Dijual .....	38
4.2 Hasil Analisis Statistik Dekskriptif .....	39
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden .....	39
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
4.3 Hasil Analisis Data .....	44
4.3.1 Pengujian Instrumen Data .....	44
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	47
4.3.4 Pengujian Parsial (Uji $t$ ) .....	49
4.3.5 Koefisien Determinasi .....	50
4.4 Pembahasan .....	51
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap	

Kepuasan Pelanggan .....	51
4.4.2 Pengaruh Interior Display Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
4.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Nama - Nama Coffe Shop di Kampus Jember .....	3
Tabel 1.2:	Pengunjung Cafe Hihi Jember .....	4
Tabel 1.3:	Hasil Wawancara Kepada Pelanggan Cafe Hihi Jember tentang Kepuasan Pelanggan Periode Agustus – September 2018 .....	5
Tabel 2.1:	Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1:	Jumlah Tenaga Kerja Cafe Hihi Jember .....	37
Tabel 4.2:	Menu yang Dijual Cafe Hihi Jember.....	39
Tabel 4.3:	Jumlah Kuesioner .....	39
Tabel 4.4:	Responden Menurut Usia .....	40
Tabel 4.5:	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.6:	Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	40
Tabel 4.7:	Responden Menurut Lama Berlangganan .....	41
Tabel 4.8:	Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 4.9:	Frekuensi Pernyataan Responden terhadap <i>Interior Display</i> .....	42
Tabel 4.10:	Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Promosi .	43
Tabel 4.11:	Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 4.12:	Hasil Pengujian Validitas .....	45
Tabel 4.13:	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	45
Tabel 4.14:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
Tabel 4.15:	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	48
Tabel 4.16:	Hasil Uji Multikolinearitas .....	48
Tabel 4.17:	Hasil Uji t .....	50
Tabel 4.18:	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Kerangka Konsep Penelitian .....	22
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Cafe Hihi Jember .....	36
Gambar 4.2:	Hasil Uji Normalitas .....	47
Gambar 4.3:	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Deskriptif Responden
- LAMPIRAN 4 : Deskriptif Variabel Penelitian
- LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 8 : Tabel  $r$  Product Moment, dan Tabel Distribusi  $t$

