

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA CAFE
DOESOEN KAKAO**

SKRIPSI

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



Oleh :

Yuyud Andreyanto

NIM 15.1041.1338

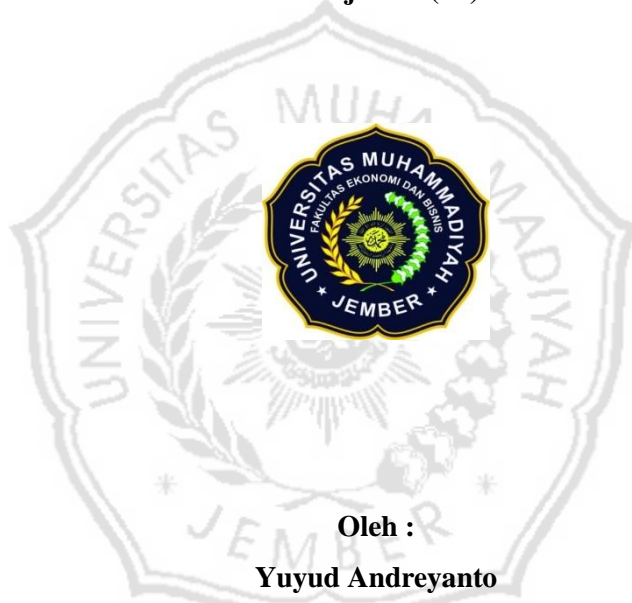
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA CAFE
DOESOEN KAKAO**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Yuyud Andreyanto
NIM 15.1041.1338**

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

2019

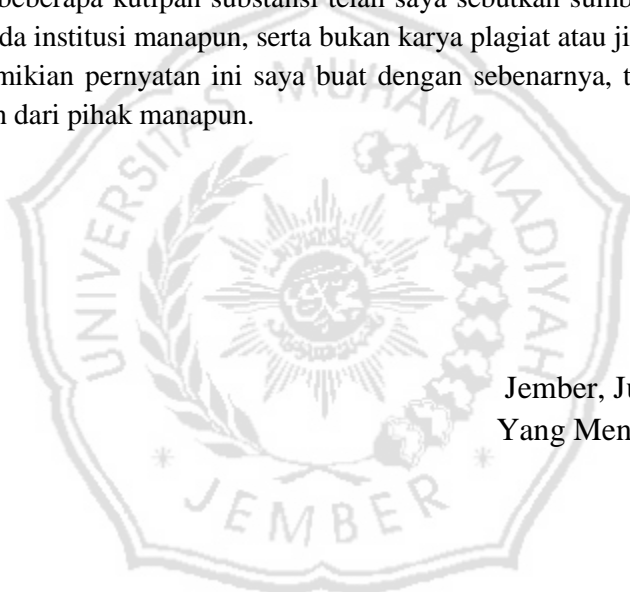
PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuyud Andreyanto
NIM : 15 1041 1338
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada Café Doesoen Kakao, 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun.



Jember, Juli 2019
Yang Menyatakan,

Yuyud Andreyanto
NIM. 15 1041 1338



SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA CAFE
DOESOEN KAKAO**

Oleh :

Yuyud Andreyanto

NIM 15.1041.1338

Pembimbing :

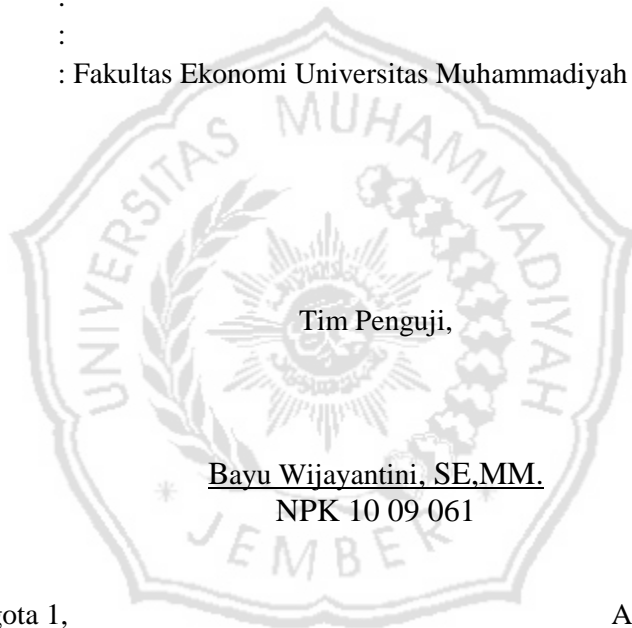
Dosen pembimbing utama : Maheni ika sari, SE,MM

Dosen pembimbing pendamping : Yohanes ,SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Service Quality Pada cafe Doesoen Kakao. telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Yuyud Andreyanto
 Nim : 1510411338
 Hari :
 Tanggal :
 Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Bayu Wijyantini, SE,MM.
 NPK 10 09 061

Anggota 1,

Anggota 2,

Maheni Ika Sari, SE,MM
 NIP : 19770811200501200

Yohanes Gw, SE, MM
 NPK: 1984060411703794

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si
 NPK 01 09 289

Haris Hermawan, SE, MM
 NPK 15 03 640

MOTTO

“Raihlah Ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar”

~Khalifah Umar~

“ilmu lebih baik dari pada harta, engkau menjadi harta dan ilmu menjagamu,
ilmu adalah penghukum sedangkan harga yang dihukum”

~Ali Bin Abi Tholib~

“Setinggi-tingginya ilmu adalah akhlak”

~Robby Ainul Yaqin~



PERSEMBAHAN

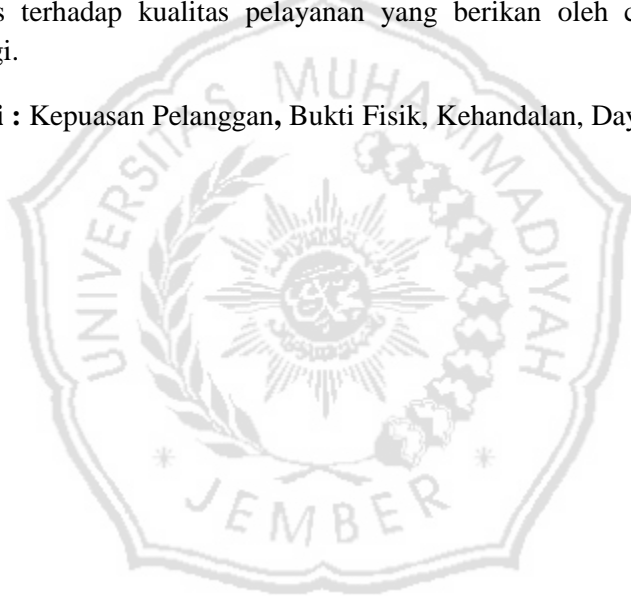
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang sudah direncanakan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi. Selanjutnya skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah saya **“Mathaderi”**, yang tidak pernah lelah untuk mendo’akan dan mengingatkanku untuk terus berusaha, berdo’a, memotivasiku dan sudah banyak berkorban untuk perjuanganku. Terima kasih Ayah
2. Ibu saya **“Sutiyah”** yang selalu mendoakan saya dan memberi motivasi terus menerus kepada saya. Terima kasih Ibu
3. Kakak saya **“Tiara Fitri Andriyani”** yang telah menjaga dan menyayangi saya mulai sejak kecil.
4. **Maheni Ika Sari SE,MM**, selaku dosen pembimbing I dan **Yohanes Gw, SE, MM**, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. **Bayu Wijyantini SE,MM**, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini
6. **Teman-teman seperjuangan Manajemen H’15** semoga kita semua menjadi orang sukses dan kita bisa bertemu dilain hari.
7. **Teman-teman kontrakan dan kosan** yang selalu ada di waktu saya sedang kesusahan terima kasih banyak.
8. **Kepada Manajer dan karyawan** pada Cafe Doesoen Kakao terima kasih udah menerima saya penelitian disana.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan metode *Service Quality* pada café Doesoen Kakao. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Service Quality dengan menggunakan bantuan software SPSS 22, dalam penelitian ini menggunakan metode random sampling untuk pengambilan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini, sampel dalam penelitian ini diketahui sejumlah 75 responden/pelanggan dengan kriteria responden adalah 17 tahun keatas. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Gap tunggal diperoleh angka sebesar 0,59 atau 59% yang artinya bahwa konsumen cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh café Doesoen Kakao Banyuwangi.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.



ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the Service Quality of Customer Satisfaction with the Service Quality method in the Cocoa Doesoen café. The method used in this research is Service Quality using the help of SPSS 22 software, in this study using a random sampling method for sampling to be used in this study, the sample in this study was 75 respondents / customers with the respondent's criteria being 17th and above. The results of this study can be seen that a single Gap obtained a number of 0.59 or 59%, which means that consumers are quite satisfied with the quality of service provided by the Banyuwangi Cocoa Doesoen café.

Keywords: *Customer Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsivines, assurance, Empathy*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* Pada Café Doesoen Kakaο”. Dalam penulisannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Arik Susbiyani, M.Si , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Haris Hermawan,SE,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Maheni Ika Sari SE,MM, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes GW, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Bayu Wijayantini SE,MM, Selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Kedua orang tua dan semua keluarga yang memberikan do’a dan semangat.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2015 tanpa terkecuali atas kebersamaannya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu diharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun bagi penelitian ini. Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Jember, juli 2019

Yuyud Andreyanto
1510411338

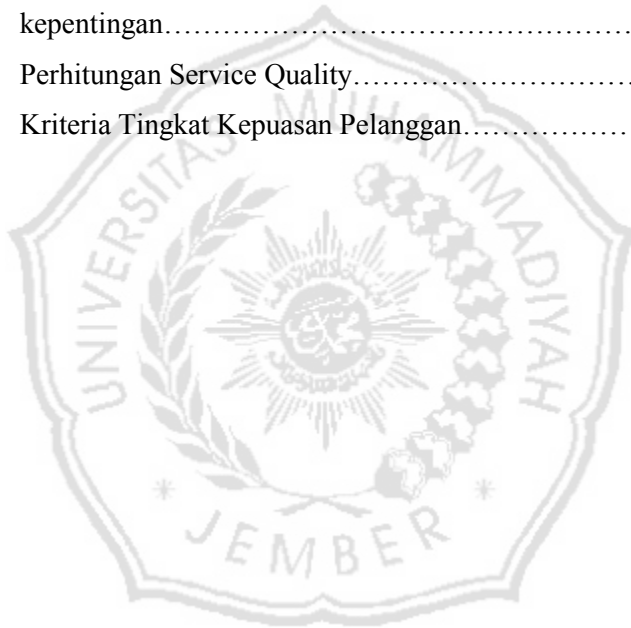
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii/ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	6
2.1.2 konsep pemasaran	6
2.1.3 Pemasaran Jasa	7
2.1.4 perilaku konsumen	7
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 Kepuasan Konsumen	13
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Konseptual	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel	18
3.2 Definisi Operasional Variabel	18
3.3 Desain Penelitian	19
3.4 Jenis Data	19
3.4.1 Data Primer	19
3.4.2 Data Sekunder	20

3.5	Teknik Pengambilan Sampel	20
3.5.1	populasi.....	20
3.5.2	sampel.....	20
3.6	Teknik Pengumpulan Data	20
3.7	Skala pengukuran	21
3.8	Analisa Data	21
3.8.1	Uji Instrumen	21
3.8.2	Analisis servqual.....	21
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	22
4.1.1	Sejarah Singkat Café Doesoen Kakao.....	22
4.1.2	Sarana dan Prasarana Café Doesoen Kakao.....	23
4.1.3	Aspek Sumber Daya Manusia Café Doesoen Kakao.....	24
4.2	Hasil Pembahasan.....	24
4.2.1	Hasil statistik Deskriptif.....	24
4.2.2	Hasil Uji Instrumen.....	25
4.2.3	Hasil Analisis Servqual.....	26
4.3	Pembahasan.....	28
4.3.1	<i>Tangible</i>	28
4.3.2	<i>Reliability</i>	28
4.3.3	<i>Responsivines</i>	29
4.3.4	<i>Assurance</i>	29
4.3.5	<i>Empathy</i>	30
4.3.6	<i>Service Quality</i> Cafe Doeseoen Kakao Banyuwangi.....	30
BAB 5 KESIMPULAN		
5.1	Kesimpulan	32
5.2	Keterbatasan Penelitian	32
5.3	Saran	32
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1: Rata-rata deskriptif jawaban responden	24
Tabel 4.2: Hasil pengujian Validitas pernyataan kinerja dan kepentingan.....	25
Tabel 4.3: Hasil pengujian Reabilitas pernyataan Kinerja	26
Tabel 4.4: Hasil pengujian Realibitas pernyataan kepentingan.....	26
Tabel 4.5: Perhitungan Service Quality.....	27
Tabel 4.6: Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	27



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2: Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
Gambar 4.1: Café Doesoen Kakao.....	22
Gambar 4.2: Sarana dan Prasarana Café Doesoen Kakao.....	23



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Tabulasi Data Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Excel Gap
- LAMPIRAN 4: Hasil uji Validitas pernyataan kinerja dan kepentingan
- LAMPIRAN 5: Hasil Uji Reliabilitas pernyataan kinerja dan kepentingan
- LAMPIRAN 6: Tabel r Product Moment



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Astuti, Herni Justiana. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal Unesa*. Vol 7 no 1.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, Shanty Kusuma. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL Pada Toko Pusat Oleh – Oleh. *Jurnal Universitas Airlangga* Vol. 10 No.2, Oktober 2011:154-159.
- Donoriyanto, 2017. Analisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode servqual dan QFD di PT. APAS. *Jurnal vol 5 no 12 (2017)*.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Skala pengukuran variabel
- Ghozali. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Irawan, Handi. 2012. “10 Prinsip Kepuasan Pelanggan” Jakarta : PT. Gramedia.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran..* Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Menejemen Pemasaran Edisi 12 jilid 1*. Jakarta: indeks-prentice Hall.
- . 2009. *Marketing Management, Analisis, Planning, Implementatioan and Control*. Eight Edition, New Jersey : Preintince Hall International. Inc.
- . 2011. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kamaluddin, Rustian. 2009. *Ekonomi Transportasi : Karakteristik, Teori, dan Kebijakan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kuntoro, 2017. Kepuasan pasien terhadap kualiatas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pukesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Universitas Gajah Mada. Jurnal vol 2, no 1 (2017)*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori danPraktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Maholtra, Naresh, K. 2010. *Marketing Research : An Applied Orientation* Prentice Hall. New Jersey
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2010. *Perilaku Konsumen*. Refika Penerbit : Alfabeta Bandung.
- Mowen, Jhon C. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Nasution. 2004. *Manajemen Transportasi, Edisi Kedua*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nuryani, Ayu Rahma Putri. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang). *Jurnal Universitas Brawijaya* , jurnal vol 6, no 2 (2016)
- Parasuraman, V Zeithaml. & L Berry. (1985), *A Conceptual model of service quality and its implications for future reseach, Journal Of Marketing, Vol 49*
- Purnomo, Hari. 2013. *Pengantar Tehnik Industri*. Yogyakarta:Penerbit Graha Ilmu.
- Ranas, Rindang Rayo. 2015. Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan SERVQUAL dan Diagram Katersius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno). *Jurnal Unmer. Jurnal vol 14, no 2 (2013)*.
- Santoso, Singgih. 2010. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Singarimbun, Masri.2012. *Metode Penelitian Survei* . Jakarta:LP3S
- Sugiono, 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suliyanto, 2009. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Suwardani, Ni Made 2012, Analisis Kepuasan Konsumen (Pasien) Terhadap Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Unit Swadana Pare Kediri, *jurnal vol 3, no 1*.
- Swasta, Basu dan Handoko, Hani T. 2020. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberti.
- Sekaran, Uma. 2010. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat

- Tjiptono, Fandi. 2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tribowo, Sesar. 2016. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Undip*, jurnal vol 2, no 1 (2014).
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widyastuti, Ami. 2017. Servqual Method: Analisis Kualitas Pelayanan Beauty Advisor Sari Ayu Martha Tilaar. *Jurnal Univerisitas Negeri Semarang*.
Jurnal vol 8, no 2 (2012).
- Wicaksono,Afriyanto, 2014. Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada PT. Blue Bird Pusaka, jurnal vol 9, no 1 , pp 95-110.

