

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA MOX CAFE JEMBER**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**MOCH ALI AKBAR HASIMI RAFI SANJANI  
NIM 14.1041.1202**

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

**2019**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch Ali Akbar Hasimi Rafi Sanjani  
NIM : 14.1041.1202  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mox Café 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, Agustus 2019  
Yang menyatakan,

Moch Ali Akbar Hasimi Rafi Sanjani  
NIM. 14.1041.1202

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA MOX CAFE JEMBER**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**MOCH ALI AKBAR HASIMI RAFI SANJANI  
NIM 14.1041.1202**

**Pembimbing:**

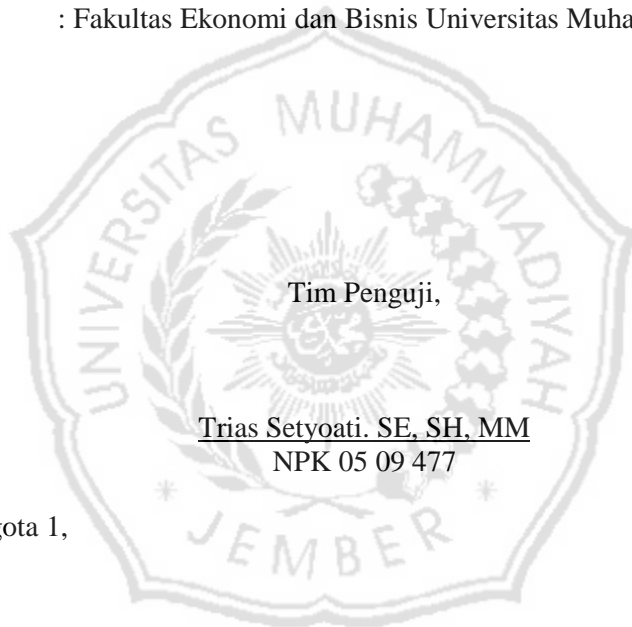
**Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE, MM, M.Ak**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE, MM**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mox Café Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Moch Ali Akbar Hasimi Rafi Sanjani  
NIM : 14.1041.1202  
Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juli 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Trias Setyoati. SE, SH, MM  
NPK 05 09 477

Anggota 1,

Anggota 2,

Budi Santoso. SE, MM, M.Ak  
NPK. 07 09 622

Ahmad Izzudin. SE, MM.  
NPK 13 11 577

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. Msi  
NPK 01 09 289

Haris Hermawan. SE, MM  
NPK 15 03 640

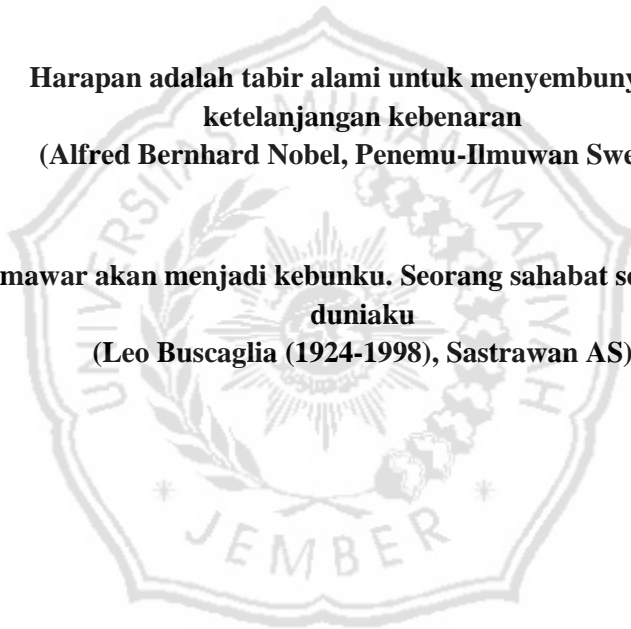
## **MOTTO**

**Allah mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kalian serta orang-orang yang menuntut ilmu beberapa derajat  
(Al Mujadaah: 11)**

**Menuntut ilmu merupakan kewajiban bagi setiap muslim  
(H.R. Ibnu Majah)**

**Harapan adalah tabir alami untuk menyembunyikan ketelanjangan kebenaran  
(Alfred Bernhard Nobel, Penemu-Ilmuwan Swedia)**

**Sekuntum mawar akan menjadi kebunku. Seorang sahabat sejati akan menjadi duniaku  
(Leo Buscaglia (1924-1998), Sastrawan AS)**



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Yang Utama Dari Segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.
2. Bapak dan Ibu Tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibuku tersayang (Siti Romlah), Bapak tercinta (Saiful Bahri), yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan ibu dan bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Terima Kasih Bapak dan Ibu.
3. Untuk kakak adik-adikku (Rosa Dita Nisa Illa & Fara Dila Ramadhani), tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terima kasih atas doa kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian semua.
4. Untuk calon Istriku (Lis Prihatiningsih). Sebagai tanda cinta kasihku, Aku persembahkan karya kecil ini buatmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku, dan masa depanku. Terima kasih.

## ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen mox cafe. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, dan teori kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan pada konsumen mox cafe. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 60 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan perangkat lunak SPSS versi 20.00. Hasil Uji t menunjukkan bahwa bukti fisik (0,007), keandalan (0,016), daya tanggap (0,003), jaminan (0,000), dan empati (0,008) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, Uji regresi menunjukkan bahwa bukti fisik (0,162), keandalan (0,172), daya tanggap (0,200), jaminan (0,238), dan empati (0,195) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan uji koefisien determinasi sebesar 93,7% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan 6,3% sisanya dipengaruhi variable lain di luar penelitian.

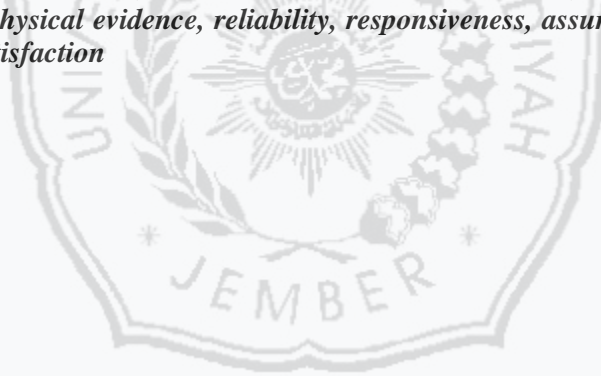
**Kata Kunci:** bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan konsumen



## **ABSTRACT**

*The formulation of the problem in this study is how the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction mox cafe. The purpose of the study was to find out and analyze the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction. The theory used in this study is marketing management theory, service quality theory, and consumer satisfaction theory. The study was conducted at mox cafe consumers. This type of quantitative descriptive research using purposive sampling method with a sample of 60 respondents. The nature of the research is explanatory. The test tool used is multiple linear regression, with SPSS version 20.00 software. T test results show that physical evidence (0.007), reliability (0.016), responsiveness (0.003), guarantee (0,000), and empathy (0.008) have a significant effect on customer satisfaction partially, Regression test shows that physical evidence (0.162), reliability (0.172), responsiveness (0.200), guarantee (0.238), and empathy (0.195) have a positive effect on consumer satisfaction and the test of the coefficient of determination is 93.7% customer satisfaction is influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy while 6.3% the remainder is influenced by other variables outside of research.*

**Keywords:** *physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and customer satisfaction*





## 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 " Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mox Café Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen (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. Dr. Arik Susbiyani. Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Budi Santoso. SE, MM, M.Ak, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izzudin. SE., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Trias Setyoati. SE, SH, MM, selaku dosen 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. 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.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Teman-teman Entry Band selalu kompak selalu.

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, Agustus 2019  
Penyusun

Moch. Ali Akbar Hasimi Rafi Sanjani



## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| HALAMAN SAMPUL   |     |
| HALAMAN JUDUL .....  | i   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                     | ii  |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN .....                                   | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                     | iv  |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                  | v   |
| ABSTRAK .....  | vi  |
| KATA PENGANTAR .....   | ix  |
| DAFTAR ISI .....   | xi  |
| DAFTAR TABEL .....   | xiv |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xvi |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>                                     |     |
| 1.1 Latar Belakang .....                                     | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | 5   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                  | 5   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                 | 6   |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>                                |     |
| 2.1 Landasan Teori .....                                     | 7   |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran .....                              | 7   |
| 2.1.2 Konsep Pemasaran .....                                 | 7   |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran .....                                 | 8   |
| 2.1.4 Perilaku Konsumen .....                                | 9   |
| 2.2 Kualitas Layanan .....                                   | 12  |
| 2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan .....                         | 13  |
| 2.2.2 Pemasaran Jasa .....                                   | 15  |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan .....                                 | 16  |
| 2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                      | 18  |
| 2.5 Kerangka Konseptual .....                                | 20  |
| 2.6 Hipotesis Penelitian .....                               | 21  |
| 2.6.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen .....  | 22  |
| 2.6.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen .....    | 22  |
| 2.6.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen ..... | 23  |
| 2.6.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen .....      | 24  |
| 2.6.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen .....       | 25  |

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Desain Penelitian .....                           | 26 |
| 3.2 Identifikasi Variabel .....                       | 26 |
| 3.3 Populasi, Sampel, Tehnik Pengambilan Sampel ..... | 28 |
| 3.3.1 Populasi .....                                  | 28 |
| 3.3.2 Sampel .....                                    | 28 |
| 3.3.3 Tehnik Pengambilan Sampel .....                 | 28 |
| 3.4 Jenis Data .....                                  | 29 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                     | 29 |
| 3.6 Teknik Pengukuran Variabel .....                  | 30 |
| 3.7 Analisis Data.....                                | 30 |
| 3.7.1 Uji Instrumen Data .....                        | 30 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....                         | 31 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....          | 32 |
| 3.7.4 Uji Hipotesis .....                             | 33 |
| 3.7.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....           | 34 |

### **BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....           | 35 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....       | 35 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi .....              | 35 |
| 4.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan .....         | 36 |
| 4.2 Hasil Analisis Data .....                | 37 |
| 4.2.1 Diskriptif Statistik Responden .....   | 37 |
| 4.2.2 Diskriptif Variabel Penelitian.....    | 38 |
| 4.2.3 Uji Instrumen Data .....               | 44 |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 45 |
| 4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....                | 47 |
| 4.2.6 Uji Hipotesis .....                    | 50 |
| 4.3 Koefisien Determinasi .....              | 51 |
| 4.4 Pembahasan .....                         | 51 |

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan .....  | 56 |
| 5.2 Saran .....       | 56 |
| 5.9 Rekomendasi ..... | 57 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>58</b> |
|-----------------------------|-----------|

## DAFTAR TABEL

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Tabel 1.1:  | Jumlah Café Pesaing Kabupaten Jember .....                        | 1  |
| Tabel 1.2:  | Omset Café Mox Jember Tahun 2018 .....                            | 4  |
| Tabel 2.1:  | Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....                    | 18 |
| Tabel 4.1:  | Responden Menurut Usia .....                                      | 37 |
| Tabel 4.2:  | Responden Menurut Jenis Kelamin .....                             | 37 |
| Tabel 4.3:  | Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....                        | 37 |
| Tabel 4.4:  | Responden Menurut Lama Berlangganan .....                         | 38 |
| Tabel 4.5:  | Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap<br>Bukti Fisik .....      | 38 |
| Tabel 4.6:  | Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap kehandalan                | 39 |
| Tabel 4.7:  | Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap              | 40 |
| Tabel 4.8:  | Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan .....             | 41 |
| Tabel 4.9:  | Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati .....              | 42 |
| Tabel 4.10: | Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap<br>Kepuasan Konsumen..... | 43 |
| Tabel 4.11: | Hasil Pengujian Validitas .....                                   | 44 |
| Tabel 4.12: | Hasil Pengujian Reliabilitas .....                                | 45 |
| Tabel 4.13: | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                      | 45 |
| Tabel 4.14: | Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....                           | 48 |
| Tabel 4.15: | Hasil Uji f .....   | 49 |
| Tabel 4.16: | Hasil Uji t .....   | 50 |
| Tabel 4.17: | Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                             | 51 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1: | Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....   | 10 |
| Gambar 2.2: | Kerangka Konseptual .....                      | 21 |
| Gambar 4.1: | Struktur Organisasi Café Mox Jember 2019 ..... | 36 |
| Gambar 4.2: | Hasil Pengujian Normalitas .....               | 47 |
| Gambar 4.3: | Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....      | 49 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner & Kuesioner Penelitian  
LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner  
LAMPIRAN 3: Frekuensi Pernyataan Responden  
LAMPIRAN 4: Uji Validitas  
LAMPIRAN 5: Uji Reliabilitas  
LAMPIRAN 9: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis  
LAMPIRAN 7: Tabel  $r$  Product Moment, Tabel Distribusi  $f$  dan Tabel Distribusi  $t$

