

**PENGARUH PELAYANAN DAN PENGELOLAAN DALAM BISNIS KAFE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Cafe Puspa Rasa Kopi)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana Pertanian



Oleh:

**MOH. BARKAH ULUL ALBAB
NIM. 2110321056**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN DAN PENGELOLAAN DALAM BISNIS KAFE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Cafe Puspa Rasa Kopi)**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

MOH. BARKAH ULUL ALBAB

NIM. 2110321056

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada 24 April 2026
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota



Nurul Fathiyah Fauzi, SP., MP.
NPK. 1509635

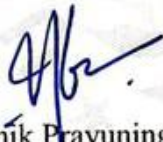


Retno Murwanti, S.TP., MP
NPK. 198003041511645

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Dr. Ir. Henik Prayuningsih, MP
NPK. 9110376



Anisa Nurina Aulia, S.P., M.Sc
NPK. 1991030511909884

Jember, 24 April 2026

Universitas Muhammadiyah Jember

Fakultas Pertanian

Dekan Fakultas Pertanian


Saptya Prawitasari, SP., MP.
NIP. 197305242005012006



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS PERTANIAN
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**

Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia
Kotak Pos 104 Telp. 0331-336728 Fax. 0331-337957



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

Website : <http://www.unmuhjember.ac.id> E-mail: kantorpusat@unmuhjember.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Judul Skripsi: Pengaruh Pelayanan Dan Pengelolaan Dalam Bisnis Kafe Terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Cafe Puspa Rasa Kopi)

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam Naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana Pertanian) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jember, 24 April 2026
Mahasiswa,



MOH. BARKAH ULUL ALBAB

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan dari suatu produk. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan pengelolaan usaha terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Puspa Rasa Kopi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan inferensial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Cafe Puspa Rasa Kopi, dengan jumlah sampel sebanyak 365 responden yang diperoleh menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Metode analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pengelolaan usaha juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara simultan pelayanan dan pengelolaan usaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F sebesar 290,767 dan signifikansi sebesar 0,000. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa pengelolaan usaha memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,614 menunjukkan bahwa sebesar 61,4% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh pelayanan dan pengelolaan usaha, sedangkan sisanya sebesar 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan pengelolaan usaha memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Cafe Puspa Rasa Kopi.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Pengelolaan Usaha

ABSTRACT

Customer satisfaction is the level of a customer's feelings after comparing their expectations with the perceived performance of a product. This study aims to determine the influence of service and business management on customer satisfaction at Cafe Puspa Rasa Kopi. The study employs a quantitative approach using descriptive and inferential methods. The population in this study consists of all customers of Cafe Puspa Rasa Kopi, with a sample size of 365 respondents obtained using the Accidental Sampling technique. Data analysis methods include validity testing, reliability testing, descriptive analysis, simple linear regression, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results of the study indicate that service has a significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.000. Business management also has a significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.000. Simultaneously, service and business management have a significant effect on customer satisfaction, with an F-value of 290.767 and a significance value of 0.000. The results of the multiple linear regression analysis indicate that business management has a more dominant influence on consumer satisfaction compared to service. The Adjusted R-Square value of 0.614 indicates that 61.4% of the variation in customer satisfaction can be explained by service and business management, while the remaining 38.6% is influenced by other variables outside the scope of this study. It can be concluded that service and business management play a crucial role in enhancing customer satisfaction at Cafe Puspa Rasa Kopi.

Keywords: *Business Management, Customer Satisfaction, Service*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN DAN PENGELOLAAN DALAM BISNIS KAFE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Cafe Puspa Rasa Kopi)”**

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan strata satu (S1) pada program studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tiada henti.
3. Ibu Nurul Fathiyah Fauzi SP., MP. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan dengan sabar selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Retno Murwanti, S.TP., MP. selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Segenap dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.
6. Pemilik dan karyawan Cafe Puspa Rasa Kopi yang telah memberikan izin serta membantu penulis selama proses penelitian berlangsung.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Ukhtul Iffah Daat Arina telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan

penulis untuk tidak pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas amal baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Aamiin.

Jember, 24 April 2026

Penulis


MOH. BARKAH ULUL ALBAB
NIM. 2110321056



DAFTAR TABEL

1. 1 Data Persebaran Kafe di Jember	2
6. 1 Jenis Kelamin Responden	44
6. 2 Usia Responden.....	45
6. 3 Status Pekerjaan Responden	46
6. 4 Frekuensi Kunjungan Responden	47
6. 5 Pelanggan Tetap Responden.....	48
6. 6 Validitas Variabel Pelayanan (X1).....	49
6. 7 Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1)	50
6. 8 Jumlah Responden Pada Item Pertanyaan Variabel Pelayanan (X1)	50
6. 9 Hasil Regresi Linear Sederhana Pengujian Uji t Variabel Pelayanan (X1) ...	51
6. 10 Validitas Pengelolaan Usaha (X2).....	53
6. 11 Reliabilitas Pengelolaan Usaha X2	54
6. 12 Jumlah Responden Pada Item Pertanyaan Variabel Pengelolaan (X2)	55
6. 13 Hasil Regresi Linear Sederhana Pengujian Uji t Variabel Pengelolaan Usaha (X2).....	56
6. 14 Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	57
6. 15 Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	58
6. 16 Jumlah Responden Pada Item Pertanyaan Variabel Kepuasan Konsumen ..	59
6. 17 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	61
6. 18 Hasil Pengujian Uji t Parsial	64
6. 19 Hasil Pengujian Uji F Simultan	65
6. 20 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi R^2	65

DAFTAR GAMBAR

3. 1 Skema Alur Kerangka Pemikiran.....	26
6. 1 Normal P Plot.....	60
6. 2 Scatterplot Heteroskedastisitas.....	62



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan	8
2.1.2 SERVQUAL.....	9
2.1.3 Dasar-Dasar Pelayanan	10
2.2 Konsep Pengelolaan Bisnis Kafe	11
2.2.1 Pengertian Pengelolaan Bisnis	11
2.2.2 Pengelolaan Bisnis Kafe	12
2.3 Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.4 Expectation-Disconfirmation Model.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu	20
III. KERANGKA PEMIKIRAN	24
3.1 Kerangka Pemikiran	24
3.2 Hipotesis.....	26
IV. METODOLOGI PENELITIAN	27
4.1 Metode Penelitian.....	27

4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	27
4.3	Metode Pengambilan Sampel.....	28
4.4	Metode Pengumpulan Data	29
4.5	Metode Analisis Data	31
4.6	Definisi dan Pengukuran Variabel.....	38
V.	GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	40
5.1	Lokasi dan Kondisi Daerah	40
5.2	Keadaan Penduduk	41
5.3	Potensi Daerah.....	42
VI.	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
6.1	Profil Responden	44
6.1.1	Hasil Analisis Statistik Deskripsi Atas Dasar Jenis Kelamin Responden	44
6.1.2	Hasil Analisis Statistik Deskripsi Atas Dasar Usia Responden	45
6.1.3	Hasil Analisis Statistik Deskripsi Atas Dasar Status Pekerjaan Responden.....	46
6.1.4	Hasil Analisis Statistik Deskripsi Atas Dasar Frekuensi Kunjungan ke Cafe Puspa Rasa Kopi.....	47
6.1.5	Hasil Analisis Statistik Deskripsi Atas Dasar Pelanggan Tetap	48
6.2	Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	48
6.2.1	Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)	48
6.2.2	Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1)	50
6.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (X1)	50
6.2.4	Analisis Regresi Linier Sederhana (Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen).....	51
6.3	Pengaruh Pengelolaan Usaha (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) ..	53
6.3.1	Uji Validitas Variabel Pengelolaan Usaha (X2)	53
6.3.2	Uji Reliabilitas Variabel Pengelolaan Usaha (X2)	54
6.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Pengelolaan Usaha (X2)	54
6.3.4	Analisis Regresi Linier Sederhana (Pengelolaan Usaha terhadap Kepuasan Konsumen)	56
6.4	Pengaruh Pelayanan (X1) Dan Pengelolaan Usaha (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
6.4.1	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	57
6.4.2	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	58
6.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	59

6.4.4 Uji Asumsi Klasik	60
6.4.5 Hasil Regresi Linier Berganda	62
6.4.6 Uji t (Parsial)	64
6.4.7 Uji F (Simultan)	65
6.4.8 Koefisien Determinasi (R^2)	65
VII. KESIMPULAN DAN SARAN	67
7.1 Kesimpulan.....	67
7.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	73

