

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *DRIVE THRU* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS: KEDAI JOKOPI MERR SURABAYA)**

SKRIPSI



Oleh :

AULIA AUDINA IRESANTI

NPM : 18024010143

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *DRIVE THRU* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS: KEDAI JOKOPI MERR SURABAYA)**

Oleh :

AULIA AUDINA IRESANTI
NPM : 18024010143

Telah diterima pada tanggal
1 Maret 2023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

Ir. Eko Priyanto, M.P.
NIP. 19580311 198503 1001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *DRIVE THRU* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS: KEDAI JOKOPI MERR SURABAYA)**

Oleh :

AULIA AUDINA IRESANTI
NPM : 18024010143

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Selasa, 14 Maret 2023

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

Pembimbing Utama

Ir. Eko Priyanto, M.P.
NIP. 19580311 198503 1001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Dr. Ir. Wanti Mindari, MP
NIP. 19631208 199003 2001

Koordinator Program Studi
Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No.19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme. Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Drive Thru dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus: Kedai Jokopi Merr Surabaya) menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Mei 2023
Yang Membuat Pernyataan,



AULIA AUDINA IRESANTI
NPM. 18024010143

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DRIVE-THRU DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JOKOPI MERR
SURABAYA**

Aulia Audina Iresanti 1, Eko Priyanto 2, Sigit Dwi Nugroho 3

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen toko Jokopi Merr Surabaya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden yang berusia di atas 17 tahun dan pernah melakukan pembelian melalui layanan drive-thru Jokopi Merr. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan aplikasi WarpPLS versi 7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan, SEM-PLS

**THE EFFECT OF DRIVE-THRU SERVICE QUALITY AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION JOKOPI MERR
SURABAYA**

Aulia Audina Iresanti 1, Eko Priyanto 2, Sigit Dwi Nugroho 3

Department of Agribusiness, Faculty of Agriculture, University of Pembangunan
Nasional “Veteran” East Java, Surabaya, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on consumer satisfaction of Jokopi Merr Surabaya shop. The number of samples in this study was 50 respondents who were over 17 years old and had purchased through the Jokopi Merr drive-thru service. Data collection is carried out by distributing questionnaires to respondents. The data analysis method in this study uses Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) with WarpPLS version 7 application. The results showed that service quality and product quality had a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Service quality, product quality, customer satisfaction, SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat taufiq dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Drive Thru* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Kedai Jokopi Merr Surabaya)”**.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan Allah SWT dan juga bantuan dari berbagai pihak. Penulis berterima kasih atas bantuan dari berbagai pihak khususnya kepada Bapak Ir. Eko Priyanto, MP. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Ir. Sigit Dwi Nugroho, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dengan sabar telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, motivasi, waktu dan tenaganya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, M.M. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Strata 1, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Strata 1, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Dona Wahyuning Laily, SP.,MP dan Prof. Dr. Ir. H Sri Tjondro Winarno, M.M selaku Dosen Penguji

5. Orang tua yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, dan materi serta kasih sayang yang tak terhingga.
6. Sahabat-sahabat yang bersedia menemani, bertukar pikiran, dan memotivasi penulis.

Penulis menyadari bila dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Mei 2023

PENULIS

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Balakang	2
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Kualitas Pelayanan	18
2.2.3. Drive Thru	22
2.2.4. Kualitas Produk	26
2.2.5. Kepuasan Konsumen	29
2.2.6. Kedai Kopi	36
2.2.7. SEM-PLS	37
2.3. Kerangka Pemikiran	41

2.4. Hipotesis Penelitian	43
III. METODE PENELITIAN	44
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.2.1. Populasi	44
3.2.2. Sampel	45
3.3. Metode Pengumpulan Data	45
3.4. Definisi dan Pengukuran Variabel	46
3.5. Metode Analisis Data	49
3.5.1. Analisis SEM-PLS	49
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	53
4.1.1. Sejarah Perusahaan	53
4.2. Deskripsi Karakteristik Konsumen	55
4.2.1. Analisis Deskripsi Jawaban Responden	57
4.3. Hasil Uji Analisis Data	62
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	63
4.3.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	67
4.4. Pembahasan	71
V. SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpuln	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
3.1	Definisi Operasional Variabel	47
3.2	Skala Likert	48
4.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	55
4.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.4	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	56
4.5	Kriteria Skor Rataan Akhir Skala Likert.....	58
4.6	Penilaian Responden Terhadap Item Kualitas Pelayanan.....	59
4.7	Penilaian Responden Terhadap Item Kualitas Produk.....	60
4.8	Penilaian Responden Terhadap Item Kepuasan Konsumen.....	61
4.9	Nilai Outer Loading dan AVE	63
4.10	Output Latent Variable Correlation	65
4.11	Hasil cronbach's alpha dan composite reliability	65
4.12	Evaluasi Konstruk Formatif	66
4.13	Hasil Kecocokan Model (Goodness of Fit)	68
4.14	Hasil R-Square (R ²)	69
4.15	Pengujian Hipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Grafik Konsumsi kopi domestik di Indonesia 2014-2019	3
1.2	Jumlah Transaksi Kedai Jokopi Merr	6
2.1	Pintu Masuk dan Keluar <i>Drive Thru</i> Kedai Jokopi Merr	24
2.2	<i>Counter Drive Thru</i> Kedai Jokopi Merr	25
2.3	Kerangka Pemikiran	41
4.1	Lokasi Jokopi Merr	54
4.2	Menu Jokopi	54
4.3	Diagram Jalur	62

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	84
2	Surat Izin Penelitian	90
3	Hasil Kuesioner	91
4	Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1)	93
5	Data Hasil Kuesioner Kualitas Produk (X2)	94
6	Data Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen Pelayanan (Y1)	95
7	Hasil SEM-PLS Combined Loading and Cross Loading	97
8	Hasil SEM-PLS Indicator Weights	98
9	Hasil Latent Variable Coefficient	99
10	Hasil Square Roots of AVE	90
11	Hasil Model Fit	100
12	Path Coefficient and P-Values	100
13	Hasil Model Penelitian	101