

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
*EAZY COFFEE JOMBANG***

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh:

LULU RAHMAWATI
19024010027

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


**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
EAZY COFFEE JOMBANG**


Oleh:

LULU RAHMAWATI
19024010027

Telah diterima pada tanggal
12 Mei 2023


Telah disetujui oleh:
Dosen Pembimbing Pendamping Dosen Pembimbing Utama


Dr. Ida Syamsu Roidah, S.P., MMA
NPT. 21219860624284


Prof. Dr. Ir. H. Sri Tjendro Winarno, MM
NIP. 19590211 198903 1001

Mengetahui

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
EAZY COFFEE JOMBANG**

Oleh:

LULU RAHMAWATI
19024010027

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Rabu tanggal 7 Juni 2023

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Ida Syamsu Roidah, S.P., MMA
NPT. 21219860624284

Prof. Dr. Ir. H. Sri Tjondro Winarno, MM
NIP. 19590211 198903 1001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.
NIP. 196312081990032001

Dr. Ir. Nuriyah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2022 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme maka, saya sebagai penulis skripsi dengan judul : *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN EAZY COFFEE JOMBANG* menyatakan bahwa skripsi tersebut bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 7 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Lulu Rahmawati
NPM, 19024010027

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang dilaksanakan di *Eazy Coffee* dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *EAZY COFFEE* JOMBANG”** ini dengan baik meskipun banyak kekurangan didalamnya.

Penyusunan penelitian ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu persyaratan dan kewajiban bagi setiap mahasiswa program studi Agribisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam menyelesaikan program sarjana (S-1). Dalam penyusunan penelitian ini mengucapkan banyak terimakasih kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Ida Syamsu Roidah S.P, MMA selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberi banyak pengarahan, motivasi, masukan dan meluangkan waktu juga tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan beliau, penulis belum mampu menyelesaikan penelitian ini dengan sempurna.

Penulis menyadari bahwa dalam ini segala keberhasilan dan kesuksesan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM selaku Ketua Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah mendoakan dan memberikan dukungan untuk menyusun penelitian.
5. Bapak Bismarch selaku pemilik *Eazy Coffee* Jombang.

Penulis menyadari jika dalam penyusunan penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun serta sumbangan pemikiran yang konstruktif sangat penulis harapkan. Penulis berharap dengan selesainya penulisan penelitian ini akan mendapatkan tanggapan positif bagi pihak *Eazy Coffee* dan membantu berbagai pihak yang tentunya membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tulisan ini.

Surabaya, Juni 2023

Penulis

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *EAZY COFFEE* JOMBANG

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION *EAZY COFFEE* JOMBANG

Lulu Rahmawati, Sri Tjondro Winarno, Ida Syamsu Roidah

ABSTRAK

Bisnis *coffee shop* di kabupaten Jombang mengalami kemajuan yang sangat pesat. Setiap *coffee shop* harus dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan konsumen. Salah satunya adalah *Eazy Coffee*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *Eazy Coffee*, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Eazy Coffee*, dan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen *Eazy Coffee*. Penelitian ini dilakukan di kota Jombang tepatnya di *Eazy Coffee*. Metode analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. 3) Tingkat kepuasan konsumen *Eazy Coffee* berada pada taraf sangat puas dengan nilai sebesar 88,65 persen.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The *coffee shop* business in Jombang district is progressing very rapidly. Every *coffee shop* must be able to improve product quality and service quality in order to create customer satisfaction. One of them is *Eazy Coffee*. The purpose of this study was to analyze the effect of product quality on *Eazy Coffee* customer satisfaction, to analyze the effect of service quality on *Eazy Coffee* customer satisfaction, and to analyze the level of customer satisfaction of *Eazy Coffee*. This research was conducted in the city of Jombang, precisely at *Eazy Coffee*. The data collection method used is the questionnaire method and the interview method. The data analysis method used is Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Square (PLS) approach and the Customer Satisfaction Index (CSI). Based on the research results show that 1) There is a significant influence between product quality on customer satisfaction. 2) There is a significant influence between service quality on customer satisfaction. 3) The level of customer satisfaction of *Eazy Coffee* is at a very satisfied level with a value of 88.65 percent.

Keywords: product quality, service quality, customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kualitas Produk	13
2.2.1 Pengertian Produk	13
2.2.2 Pengertian Kualitas Produk	14
2.2.3 Indikator Kualitas Produk	15
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	17

2.2.5 Manfaat Kualitas Produk	17
2.3. Kualitas Pelayanan	19
2.3.1 Pelayanan	19
2.3.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.3.6 Manfaat Kualitas Pelayanan	23
2.4. Kepuasan Konsumen	25
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .	27
2.4.4 Manfaat Kepuasan Konsumen	28
2.5. Kerangka Pemikiran.....	30
2.6. Hipotesis Penelitian	33
III. METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Waktu dan Penelitian	34
3.2. Metode Penentuan Lokasi.....	34
3.3. Penentuan Sampel	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5. Metode Analisis Data.....	37

3.5.1 <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square</i>	37
3.5.2 <i>Customer Satisfaction Index</i>	41
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.7 Jadwal Pelaksanaan	50
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum <i>Eazy Coffee</i>	51
4.2 Karakteristik Responden	52
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	53
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir..	54
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Transaksi Pembelian ..	56
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	57
4.3 <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i> ..	57
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	58
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner model</i>)	62
4.3.3 Hasil Hipotesis SEM-PLS	63
4.3.4 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	65
4.3.5 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen..	66
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	68
4.4.1 Uji validitas.....	68

4.4.2 Uji Reliabilitas	69
4.4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen	70
V. KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Konsumsi Kopi Dunia.....	1
1.2	Kelompok Bahan Minuman (Kopi) Per Kabupaten / Kota.....	2
1.3	Data Penjualan <i>Eazy Coffee</i> (2020-2022)	4
3.1	Skor Jawaban Kuesioner	37
3.2	Rule of Thumb Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
3.3	Model Fit and Quality Indices	41
3.4	Kriteria Tingkat Kepuasan	45
3.5	Skala Likert Tingkat Kepentingan	46
3.6	Skala Likert Tingkat Kepuasan.....	46
3.7	Jadwal Pelaksanaan.....	50
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	54
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	55
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Transaksi Pembelian	56
4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	57
4.7	Nilai <i>Loading Factor</i> dan <i>Cross Loading</i>	59
4.8	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	60
4.9	Nilai Akar Kuadrat <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	61
4.10	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	61
4.11	<i>Model Fit</i> dan <i>Quality Indices</i>	62
4.12	Uji Hipotesis	64

4.13 Uji Validitas	68
4.14 Uji Reliabilitas	69
4.15 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	70

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	32
3.1	<i>Diagram Path</i>	38
3.2	Indikator Kualitas Produk (Sopiah dan Sangadji, 2016).....	48
3.3	Indikator Kualitas Pelayanan (Indrasari, 2019)	49
3.4	Indikator Kepuasan Konsumen (Indrasari, 2019)	50

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	80
2	Hasil Kuesioner	88
3	Hasil olah Data	108
4	Dokumentasi Penelitian	109