

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BLACK CANYON
COFFEE TUNJUNGAN PLAZA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UPN “Veteran” Jawa Timur



OLEH :

DIMAS RIZKI RAMADHAN

0942010059

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA

2016

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BLACK CANYON COFFEETUNJUNGAN
PLAZA
SURABAYA**

SKRIPSI

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**

**Drs. Ety Dwi Susanti, Msi
NIP. 196805011994032001**

Mengetahui,

DEKAN

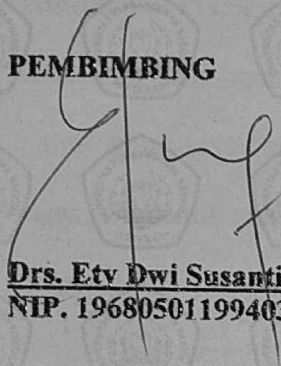
**Dra.Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BLACK CANYON COFFEE TUNJUNGAN
PLAZA
SURABAYA**

SKRIPSI

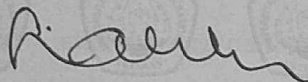
**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UPN "Veteran" Jawa Timur**

PEMBIMBING


Drs. Ety Dwi Susanti, Msi
NIP. 196805011994032001

TIM PENGUJI

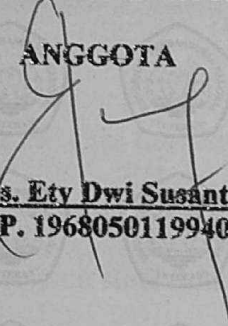
1. KETUA


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001


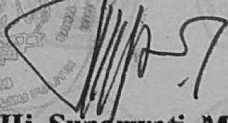
2. SEKRETARIS


Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

3. ANGGOTA


Drs. Ety Dwi Susanti, Msi
NIP. 196805011994032001

**Mengetahui,
DEKAN**



Dra. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza Surabaya”. Penulisan penelitian ini merupakan salah satu kewajiban bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam rangka memenuhi tugas akademik guna melengkapi sebagian syarat untuk menempuh ujian proposal.

Hasil penulisan penelitian ini bukanlah kemampuan dari penulis semata, namun terwujud karena bantuan dan bimbingan dari Ibu Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si sebagai dosen pembimbing. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kepada Almarhum Papa Doddy Hariono dan Mama Rahayu Murtiningsih yang telah dengan hebat memberi dukungan moril dan materi sekaligus memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Seluruh teman – teman penulis yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh pihak Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza Surabaya yang dengan terbuka memberikan semua informasi yang dibutuhkan penulis terkait dengan penelitian ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan tersebut dapat memberi limpahan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa penulisan penelitian ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penelitian ini.

Harapan penulis, semoga dengan terselesainya penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Surabaya, Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| LAMPIRAN | ix |
| ABSTRAKSI | xxiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2 Landasan Teori | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Pemasaran | 12 |
| 2.2.2 Manajemen Pemasaran | 14 |
| 2.2.3 Tujuan Pemasaran | 15 |
| 2.2.4 Konsep Pemasaran | 15 |
| 2.2.5 Strategi Pemasaran | 18 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen | 20 |
| 2.3.1 Komponen Kepuasan Konsumen | 24 |
| 2.3.2 Ciri-ciri Konsumen yang Puas | 25 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan | 26 |
| 2.4.1 Sifat dan Klasifikasi Pelayanan | 29 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.4.2 | Karakteristik Pelayanan | 31 |
| 2.5 | Kerangka Berpikir dan Hipotesis | 32 |
| 2.5.1 | Gambar Kerangka Berpikir | 32 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | 34 |
| 3.1 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 34 |
| 3.2 | Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel | 36 |
| 3.2.1 | Populasi | 36 |
| 3.2.2 | Sampel | 37 |
| 3.2.3 | Teknik Penarikan Sampel | 38 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| 3.3.1 | Jenis Data | 39 |
| 3.3.2 | Sumber Data | 39 |
| 3.3.3 | Metode Pengumpulan Data | 39 |
| 3.4 | Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis | 40 |
| 3.4.1 | Teknik Analisis | 40 |
| 3.4.1.1 | Uji Validitas | 40 |
| 3.4.1.2 | Uji Reabilitas | 41 |
| 3.4.1.3 | Analisis Pengujian Asumsi Klasik | 42 |
| 3.4.1.4 | Analisis Regresi Linier Berganda | 44 |
| 3.4.2 | Pengujian Hipotesis | 45 |
| 3.4.2.1 | Uji f | 45 |
| 3.4.2.1 | Uji t | 47 |
| BAB IV | HASIL dan PEMBAHASAN | 50 |
| 4.1 | Gambaran Umum Perusahaan | 50 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Black Canyon | 50 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan | 55 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.2.1 Visi | 55 |
| 4.1.2.2 Misi | 56 |
| 4.2 Penyajian Data | 56 |
| 4.2.1 Data Umum | 57 |
| 4.2.1.1 Deskripsi Identitas Responden | 57 |
| 4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden | 59 |
| 4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis | 68 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 68 |
| 4.3.2 Uji Reabilitas | 70 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik | 70 |
| 4.3.4 Regresi Linier Berganda | 74 |
| 4.3.5 Pengujian Hipotesis | 75 |
| 4.3.5.1 Analisis Secara Serempak atau Simultan (Uji f) | 76 |
| 4.3.5.2 Analisis Secara Parsial (Uji t) | 78 |
| 4.4 Pembahasan | 86 |
| 4.4.1 Pembahasan Secara Simultan (Uji f)..... | 86 |
| 4.4.2 Pembahasan Secara Parsial (Uji t) | 86 |
| BAB V KESIMPULAN dan SARAN | 90 |
| 5.1 Kesimpulan | 90 |
| 5.2 Saran | 91 |

DAFTAR PUSTAKA

DIMAS RIZKI RAMADHAN, 0942010059, ANALISIS PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BLACK CANYON COFFEE TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA
PEMBIMBING : DRA. ETY DWI SUSANTI, MSi

ABSTRAKSI

Saat ini setiap perusahaan menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Oleh karena itu hanya perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif yang dapat tetap bertahan atau eksis. Salah satu upaya menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan mengembangkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Black Canyon Coffee dalam hal ini merupakan salah satu perusahaan food and beverage yang menjual menu utama minuman dan makanan sebagai pendukung. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza Surabaya.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penilaian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diukur dengan skala likert dengan menggunakan kuesioner yang disebar pada 100 responden yang membeli di Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza Surabaya. Variabel bebas yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen membeli produk Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza Surabaya adalah menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial pada variabel tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan konsumen. Variabel bebas yang pengaruhnya dominan adalah variabel responsiveness terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance, Kepuasan Konsumen.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Black Canyon Coffe Tunjungan Plaza Surabaya

Oleh :

Dimas Rizki Ramadhan

NPM. 0942010059

ABSTRACTION

Seeing the development company engaged in food and beverage in Indonesia is increasing, manufacturers started looking for the latest innovations by creating a standard of service. Black Canyon Coffee in this case is one food and beverage company that sells the main menu of drinks and food as a supporter. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza Surabaya.

This study used quantitative research methods. Rating the influence of service quality on customer satisfaction was measured by using a Likert scale questionnaire was distributed to 100 respondents who are in Black Canyon Coffe Tunjungan Plaza Surabaya. The variables used to measure the quality of service is a tangible, empathy, reability, responsiveness, and assurance. Data analysis methods used to determine customer satisfaction buy products Black Canyon Coffe Tunjungan Plaza Surabaya is using multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that there is significant influence simultaneously and partially on tangible variables, empathy, reability, responsiveness, and assurance to consumer satisfaction. The most influential variable is the variable responsiveness to customer satisfaction.

Keywords: Standart Service, Quality of service, Regression Testing, Tangible, Empathy, Reability, Responsiveness and Assurance, Customer Satisfaction.