

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS COFFEE
MANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis**



Oleh:

MUHAMMAD RIDHO NALENDRO
1524010032

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
SURABAYA
2022**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS COFFEE
MANYAR SURABAYA

Diajukan oleh:

MUHAMMAD RIDHO NALENDRO
1524010032

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada 26 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Indra Tjahaja Amir, MP
NIP. 19581118 198903 1001

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si.
NIP. 19570720 198703 2001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian



Dr. Ir. R.A. Nora Augustien K, MP
NIP. 19590624 198703 2001

plt. Koordinator Program Studi
Agribisnis



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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS COFFEE
MANYAR SURABAYA**

Diajukan Oleh:

MUHAMMAD RIDHO NALENDRO

1524010032

Telah Diuji Pada Tanggal:

26 Juli 2022

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Indra Tjahaja Amir MP
NIP. 19581118 198903 1001

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si.
NIP. 19570720 198703 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: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS COFFEE MANYAR SURABAYA**. Menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

Surabaya, Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



M. Ridho Nalendro
1524010032

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS COFFEE MANYAR
SURABAYA**

**MUHAMMAD RIDHO NALENDRO, INDRA TJAHAYA AMIR,
PAWANA NUR INDAH**

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

Co-author email : ridhonalendro08@gmail.com

ABSTRAK

Seiring berkembangnya jumlah kedai kopi di Indonesia menyebabkan peningkatan jumlah persaingan dari Starbucks Coffee Manyar Surabaya untuk mempertahankan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengidentifikasi karakteristik konsumen Starbucks Coffee Manyar Surabaya, dan Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Starbucks Coffee Manyar Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Kualitas Pelayanan seperti *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan dimensi Kualitas Pelayanan *Reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata kunci : Kafe, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT STARBUCKS COFFEE MANYAR
SURABAYA**

**MUHAMMAD RIDHO NALENDRO, INDRA TJAHAYA AMIR,
PAWANA NUR INDAH**

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

Co-author email : ridhonalendro08@gmail.com

ABSTRACT

The rapid development of coffeeshops in Indonesia was certainly increased the amount of competitors of Starbucks Coffee Manyar Surabaya to attract customers. This research was conducted to identify the characteristics of consumers at Starbucks Coffee Manyar Surabaya, and to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at Starbucks Coffee Manyar Surabaya. This study uses analysis of Structural Equation Modeling (SEM) through the Partial Least Squares (PLS) approach. The results of the study indicates that the service quality dimensions such as Tangibles, Responsiveness, Assurance and Empathy significantly influences Customer Satisfaction. While the other service quality dimension such as Reliability does not significantly influences Customer Satisfaction.

.Keywords : Cafe, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan penyusunan dan penyelesaian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Starbucks Coffee Manyar Surabaya”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini. Terutama kepada beliau yang terhormat, yaitu Dr. Ir. Indra Tjahaya Amir, MP selaku dosen pembimbing utama, dan Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih ini juga penulis sampaikan juga kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr.Ir.R.A.Nora Augustien K, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku Dosen Penguji dan plt. Koordinator Jurusan Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya sehingga ujian skripsi dapat berjalan lancar.
4. Untuk seluruh staf akademik Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dalam bidang akademik dan kemahasiswaan.
5. Kedua orang tua saya, Almarhum Bapak Dadang Lukmonohadi dan Ibu Kasiati, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan spiritual, finansial, maupun motivasional dalam menempuh gelar sarjana.

Akhir kata penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dari skripsi yang penulis susun. Maka dari itu, penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

Surabaya, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
I. PENDAHULUAN.....	14
1.1. Latar Belakang.....	14
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	18
II. TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Penelitian Terdahulu.....	19
2.2. Landasan Teori	31
2.2.1. Kopi	31
2.2.2. Kedai Kopi.....	33
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.4. Kepuasan Konsumen	40
2.2.5. Perilaku Konsumen.....	44
2.2.6. Metode Analisis SEM-PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	49
2.3. Kerangka Pemikiran	51
III. METODE PENELITIAN.....	53
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53

3.2. Pendekatan Penelitian.....	53
3.3. Sumber Data	53
3.4. Populasi	55
3.5. Sampel	55
3.6. Definisi Operasional.....	56
3.7. Metode Analisis Data	58
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	63
4.1.1. Misi, Nilai – nilai, dan Komitmen Layanan Starbucks.....	63
4.1.2. Struktur Organisasi Kedai Starbucks Manyar	65
4.1.3. Operasional Starbucks Manyar.....	66
4.2. Identifikasi Karakteristik Responden	67
4.3. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	74
4.3.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	78
4.3.3. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	86
4.3.4. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	87
4.3.5. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	89
4.3.6. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	91
4.3.7. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	93
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1. Kesimpulan.....	95

5.2. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
3.1.	Skala Likert	54
3.2.	Definisi Operasional.....	56
4.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	67
4.2.	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	69
4.3.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	70
4.4.	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Responden.....	71
4.5.	Karakteristik Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	73
4.6.	<i>Convergent Validity</i>	75
4.7.	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	76
4.8.	<i>Composite Reliability</i>	77
4.9.	<i>Cronbach's Alpha</i>	78
4.10.	Nilai <i>R-square</i>	80
4.11.	Nilai <i>Q² Predictive Relevance</i>	81
4.12.	<i>Path Coefficients Metode Bootstrapping</i>	82

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1.	Merek Kedai Kopi di Indonesia Berdasarkan Jumlah Outlet.....	15
1.2.	Konsumsi Kopi Domestik Indonesia 2014-2019	16
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	52
3.1.	Diagram Jalur PLS	59
4.1.	Struktur Organisasi Kedai Starbucks Manyar.....	66
4.2.	Diagram PLS Sebelum <i>Bootstrapping</i>	74
4.3.	Diagram PLS Sesudah <i>Bootstrapping</i>	79

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	101
2.	Identifikasi Karakteristik Responden	105
3.	Skala Jawaban Responden	106
4.	<i>Path Coefficients</i>	109
5.	<i>Outer Loadings</i>	110
6.	<i>Construct Reliability and Validity</i>	111
7.	Uji Kebaikan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	112
8.	<i>Bootstrapping</i>	113