

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN CAFE BUDAYA KOPI MOJOKERTO**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister**



Diajukan Oleh :

FERRYTA AGUSTIN
NPM. 19064040020

**PROGRAM STUDI MAGISTER AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2023**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN CAFE BUDAYA KOPI MOJOKERTO**

Diajukan Oleh:


FERRYTA AGUSTIN
NPM. 19064040020

Telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal 30 Mei 2023 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


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


Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM
NIP.19620712 199103 2 001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Magister Agribisnis


Dr. Ir. Wanti Mindari, MP
NIP. 19631208 199003 2 001


Dr. Ir. Mubarakah MT.
NIP. 19621114 198803 2 001

**PERNYATAAN
ORISINALITAS TESIS**

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

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundangundangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 30 Mei 2023

Mahasiswa



Nama: FERRYTA AGUSTIN
NPM : 19064020020

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAFE BUDAYA KOPI MOJOKERTO

FERRYTA AGUSTIN, INDRA TJAHAYA AMIR, SRI TJONDRO WINARNO
Program Studi Magister Agribisnis Fakultas Pertanian,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Co-author email : ferrytaagustin@gmail.com

ABSTRAK

Seiring berkembangnya jumlah kedai kopi di Kota Mojokerto menyebabkan peningkatan jumlah persaingan dari Café Budaya Kopi yang merupakan Pioner Kedai Kopi di Kota Mojokerto untuk mempertahankan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengidentifikasi karakteristik pelanggan Cafe Budaya Kopi, dan Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Budaya Kopi. 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, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Partial Least Square*

ANALYSIS OF THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE COFFEE SHOP "BUDAYA KOPI"

FERRYTA AGUSTIN, INDRA TIAHAYA AMIR, SRI TJONDRO WINARNO
Program Studi Magister Agribisnis Fakultas Pertanian,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Co-author email : ferrytaagustin@gmail.com

ABSTRACT

As the number of coffee shops in Mojokerto City grew, it led to increased competition from Café Budaya Kopi, which was a pioneer of coffee shops in Mojokerto City, to retain customers. The purpose of this research is to identify the customer characteristics of Cafe Budaya Kopi and analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Cafe Budaya Kopi. The research methods used are descriptive analysis and structural equation modeling (SEM) with a partial least squares (PLS) approach. The results of the study show that the dimensions of service quality such as tangible reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Quality of Service, Customer Satisfaction, Partial Least Square

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang mana telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan dan penulisan tesis yang berjudul : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Budaya Kopi Mojokerto”

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas bimbingan serta saran-saran yang telah di berikan, sehingga penulis menyelesaikan tesis ini. Sehubungan dengan hal tersebut Penulis, mengucapkan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Dr. Ir. Indra Tjahaya Amir, MM selaku pembimbing utama yang telah banyak memberikan pendampingan, pengarahan, motivasi dengan penuh kesabaran dan perhatian dalam penyelesaian penulisan ini.
2. Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM selaku pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan pendampingan dalam menyelesaikan penulisan ini.
3. Dr. Ir. Mubarakah, MT selaku Koordinator Program Studi Magister Agribisnis Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, MM selaku Ketua Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur
5. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis namun demikian penulis berharap semoga memberikan manfaat dalam pembangunan keilmuan, masyarakat bangsa dan negara.

Surabaya, 30 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEORISINALITAS TESIS.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
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. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Kopi	16
2.2.2. Kedai Kopi.....	19
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	25
2.2.5. Perilaku Pelanggan	29
2.2.6. Metode Analisis SEM-PLS (<i>Partial Least Square</i>)	33
2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
2.4. Hipotesis Penelitian.....	37
III. METODE PENELITIAN	39
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2. Pendekatan Penelitian	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	40
3.4. Populasi.....	41
3.5. Sampel.....	41
3.6. Definisi Operasional.....	42
3.7. Metode Analisis Data	46

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1. Gambaran Umum Budaya Kopi	52
4.1.2. Lokasi Penelitian.....	54
4.2. Identifikasi Karakteristik Responden	54
4.3. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	60
4.3.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	66
4.3.3. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.3.4. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.3.5. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.3.6. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.3.7. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3.1.	Skala Likert	40
3.2.	Definisi Operasional	44
3.3.	Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Outer Model Pengukuran	49
3.4.	Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Inner Model Pengukuran	51
4.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	55
4.2.	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	56
4.3.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	57
4.4.	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Responden	58
4.5.	Karakteristik Berdasarkan Tujuan Berkunjung Responden	59
4.6.	Convergent Validity	62
4.7.	Nilai Average Variance Extracted (AVE)	63
4.8.	Nilai Composite Reliability	64
4.9.	Nilai Cronbach's Alpha	65
4.10.	Nilai R-square	67
4.11.	Path coefficients Metode Bootsraping	69

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Pemikiran	36
3.1.	Lokasi Budaya Kopi di Google Map.....	39
3.2.	Diagram Jalur PLS	47
4.1.	Lokasi Budaya Kopi di Google Map.....	54
4.2.	Diagram PLS Sebelum Bootsapping	61
4.3.	Diagram PLS Sesudah Bootsapping	66

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	85
2.	Data Kuesioner Responden.....	89
3.	Data Karakteristik Responden	98
4.	Skor Rata-rata Penilaian Responden	102
5.	Analisis Struktural Equation Modelling-Partial Least Square	104
6.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	108