

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *COFFEE SHOP* NAGATA KOPITIAM**

SKRIPSI



Oleh :

REZA NABILLY BOESROH
17024010058

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA COFFEE SHOP NAGATA KOPITIAM**

Oleh:

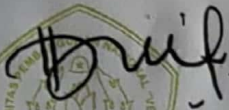
REZA NABILLY BOESROH

NPM : 17024010058

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama



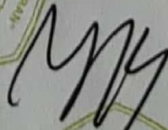
Dita Atasa, SP, MP
NIP. 20219950221236



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

Mengetahui

Koordinator Program Studi Agribisnis



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *COFFEE SHOP* NAGATA KOPITIAM**

Oleh :

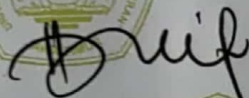
REZA NABILLY BOESROH

NPM : 17024010058

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 31 Mei 2024

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping



Dita Atasa, SP., MP
NIP. 20219950221236

Pembimbing Utama



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


Mengetahui :

Dekan Fakultas Pertanian



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

Koordinator Program Studi Agribisnis



Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
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 Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Coffee Shop* Nagata Kopitiam. Menyatakan bahwa Skripsi tersebut di atas bebas dari plagiarism.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Reza Nabilly Boesroh
NPM : 17024010058

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga laporan penelitian ini diselesaikan dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONUSMEN PADA *COFFEE SHOP* NAGATA KOPITIAM**. Kegiatan dan laporan penelitian ini merupakan salah satu syarat yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa semester akhir pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur guna memperoleh gelar sarjana. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan dan motivasi khususnya kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM dan Dita Atasa, SP., MP selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi selama pra-pelaksanaan penelitian hingga pasca pelaksanaan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. dalam penyelesaian kegiatan penelitian hingga penulisan laporan penelitian, serta pihak lain yang ikut memberikan bantuan dan dukungan :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan 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. Keluarga yang selalu memberikan dukungan, nasehat dan doa dalam proses penulisan tugas akhir ini.
5. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikanya pembuatan tugas akhir maupun dalam proses penyusunanya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sesuatu yang berguna bagi penulis pada khususnya serta bagipara pembaca pada umumnya.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *COFFEE SHOP* NAGATA KOPITIAM
*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AT NAGATA KOPITIAM COFFEE SHOP***

**REZA NABILLY BOESROH¹, SRI TJONDRO WINARNO^{2*}, DITA
ATASA³**

Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Jl. Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya
Email : sritjondro_w@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction. This research was conducted at the Nagata Kopitiam coffee shop in 2024. This research is based on the dimensions of service quality, namely: tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) and empathy (empathy) towards Customer satisfaction. Respondents in this study were 50 respondents with the criteria of being over 16 years old and having purchased the product at least twice. This research uses the SEM method with the Warp Pls 8.0 analysis tool. The results of this research indicate that service quality has a positive effect on consumer satisfaction.

Keywords : *Consumer Satisfaction, Quality of Service*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di coffee shop Nagata Kopitiam pada tahun 2024. Penelitian ini berdasarkan dimensi kualitas pe-layanan, yaitu: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) terhadap kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini terdapat 50 responden dengan kriteria diatas 16 tahun dan pernah membeli produk minimal 2 kali. Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan alat analisis Warp Pls 8.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	17
2.2.1. Pemasaran	17
2.2.2. Kualitas Pelayanan	19
2.2.3. Kepuasan Konsumen	24
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Hipotesis	28
III. METODE PENELITIAN	30

3.1. Lokasi dan Obyek Penelitian	30
3.1.1. Lokasi	30
3.1.2. Obyek Penelitian	30
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.2.1. Populasi	30
3.2.2. Sampel	30
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3. Sumber Data	31
3.4. Pengumpulan Data	32
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.6. Analisis Data	35
3.6.1. Analisis Deskriptif	37
3.6.2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM-PLS)	37
3.6.3. Tahapan Analisis SEM-PLS	39
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2. Karakteristik Responden	46
4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2. Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.3. Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4.2.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.5. Responden Berdasarkan Pendapatan	51
4.3. Hasil Uji Analisis Data	52
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran	52

4.4. Pembahasan	58
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	59
V. KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.2	Skala Pengukuran.....	36
4.1	Daftar Harga Produk Nagata Kopitiam.....	45
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.6	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
4.7	Nilai <i>Cross Landing</i>	53
4.8	Hasil Pengujian Validitas Diskriminan Nilai Kuadrat AVE.....	54
4.9	Hasil Uji Composite Reliability	55
4.10	<i>Goodness Of Fit</i>	56
4.11	Uji Hipotesis	58
4.12	Hasil <i>Path Coefficient</i> Kualitas Pelayanan	59

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	28
3.1.	Tahapan Analisis SEM.....	39
4.1	Konstruksi Diagram Jalur	52