

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI EUSTACIO COFFEE SURABAYA

SKRIPSI



Oleh:
VENNI ZULIAN
NPM: 18024010109

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI EUSTACIO COFFEE SURABAYA

SKRIPSI

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



Oleh:
VENNI ZULIAN
NPM: 18024010109

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI EUSTACIO
COFFEE SURABAYA**

Oleh :

VENNI ZULIAN
NPM : 18024010109

Telah diterima pada tanggal
29 Juli 2025

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si.
NIP. 196012271991032001

Dr. Dona Wahyuning Laily, S.P., M.P.
NPT. 2021 983081 0234

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI EUSTACIO
COFFEE SURABAYA**

Oleh :

VENNI ZULIAN
NPM : 18024010109

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji-Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada hari Selasa tanggal 29 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ir Hamidah Hendrarini, M.Si
NIP. 196012271991032001

Pembimbing Pendamping



Dr. Dona Wahyuning Laily, SP, MP
NIP. 2021 983081 0234

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.
NIP. 19631208.199003 2001

Koordinator Program Studi
Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712.199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Venni Zulian

NPM: 18024010109

Program: Sarjana (S1)

Fakultas: Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,



VENNI ZULIAN
NPM : 18024010109

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI EUSTACIO COFFEE SURABAYA” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak terlepas dari rahmat dan pertolongan Allah SWT serta banyak pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, serta dukungannya. Khususnya Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M. Si. selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Dona Wahyuning Layli, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing pendamping, terima kasih telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan, motivasi, masukan dan saran dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Penulis juga tak lupa ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM. selaku Ketua Jurusan Agribisnis
3. Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Kedua orang tua serta keluarga besar yang selalu memberikan

do'a dan dukungan untuk penulis.

5. Teman-teman yang selalu memberikan motivasi, kritik dan saran kepada penulis serta pihak yang tidak dapat penulis sebutkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Penulis berharap dengan selesainya penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tulisan ini.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI EUSTACIO COFFEE SURABAYA

Venni Zulian, Hamidah Hendrarini, Dona Wahyuning Laily

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Eustacio Coffee Surabaya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya tren konsumsi kopi dan pertumbuhan bisnis kedai kopi di kota-kota besar, termasuk Surabaya. Kualitas produk dan pelayanan menjadi dua faktor utama yang memengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan konsumen aktif Eustacio Coffee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan meskipun lebih rendah dibandingkan kualitas produk. Indikator yang paling dominan dari kualitas produk adalah kelengkapan variasi menu, sedangkan dari kualitas pelayanan adalah daya tanggap karyawan. Berdasarkan temuan ini, pihak Eustacio Coffee diharapkan dapat mempertahankan kualitas produknya dan meningkatkan aspek pelayanan, khususnya dalam hal empati dan bukti fisik. Penelitian ini memberikan kontribusi sebagai acuan bagi pengusaha kedai kopi dalam menyusun strategi peningkatan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT EUSTACIO COFFEE SURABAYA

Venni Zulian, Hamidah Hendrarini, Dona Wahyuning Laily

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality and service quality on customer satisfaction at Eustacio Coffee Surabaya. The research background is based on the increasing trend of coffee consumption and the growth of coffee shop businesses in major cities, including Surabaya. Product and service quality are two primary factors that influence customer loyalty and satisfaction. The research method used is quantitative with a descriptive approach and analysis using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Data was collected through a questionnaire distributed to 100 respondents who are active consumers of Eustacio Coffee. The results show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, while service quality also has a significant effect, although to a lesser degree than product quality. The most dominant indicator of product quality is the completeness of the product variation, while for service quality, responsiveness of staff is the most notable. Based on these findings, Eustacio Coffee is expected to maintain its product quality and improve service aspects, especially in empathy and physical evidence. This research provides a reference for coffee shop entrepreneurs in developing sustainable strategies for enhancing customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Pustaka	16
2.2.2 Jenis Kopi	17
2.2.3 Perilaku Konsumen.....	18
2.2.4 Kualitas Produk	19
2.2.5 Kualitas Pelayanan	20
2.2.6 Kepuasan Konsumen	21

2.2.7 Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS).....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
III. METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	30
3.2 Metode Penentuan Sampel.....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	33
3.4 Metode Analisis Data	35
3.5 Evaluasi Model.....	43
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	51
4.1.2 Visi dan Misi Eustacio Coffee.....	52
4.1.3 Produk Eustacio Coffee	52
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	55
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	58
4.3.1 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk (X1).....	59
4.3.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	60
4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsume	63

4.4.1 Hasil Uji Instrumen.....	64
4.4.2 Hasil Uji Analisis Data	67
4.4.3 Pengujian Hipotesis	75
4.4.4 Pembahasan	77
V. KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1. 1	Konsumsi Olahan Dalam Negeri Indonesia Tahun 2020-2024.....	15
2. 1	Penelitian Terdahulu	19
3. 1	Variabel Laten dan Manifes.....	41
3. 2	Kategori Pengukuran Skala Likert.....	49
3. 3	Definisi dan Pengukuran Variabel	50
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4. 2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4. 3	Kategori Mean Jawaban Responden	58
4. 4	Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	59
4. 5	Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	61
4. 6	Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	62
4. 7	Hasil Uji Validitas Menggunakan <i>SmartPLS</i> 3.0	64
4. 8	Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan <i>SmartPLS</i> 3.0	67
4. 9	<i>Output Outer Loading</i>	68
4. 10	<i>Output Cross Loading</i>	69
4. 11	<i>Output AVE</i> dan Akar AVE	70
4. 12	<i>Output Latent Variable Correlation</i>	70
4. 13	<i>Output Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	71
4. 14	<i>Output R-Square</i>	72
4. 15	<i>Output Effect Size</i>	73

4.16	<i>Output Stone Geisser</i>	73
4.17	Nilai Rata-rata <i>Communality</i>	74
4.18	Hasil Pengujian Hipotesis.....	76

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2. 1	Kerangka Berpikir	37
3. 1	Tahapan Analisis Menggunakan PLS-SEM	38
3. 2	Diagram Jalur SEM – PLS	43
4. 1	Tampak Depan Eustacio Coffee	53
4. 2	Desain Logo Eustacio Coffee	54
4. 3	Tampilan Hasil <i>Algorithm</i> PLS	75

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	96
2	Data Kuesioner.....	102
3	Pengujian Validitas Berdasarkan Loading Factor	105
4	Pengujian Validitas Berdasarkan Average Variance Extracted (AVE) 114.....	106
5	Pengujian Reliabilitas berdasarkan Composite Reliability (CR).....	107
6	Pengujian Reliabilitas berdasarkan Cronbach's Alpha (CA).....	108
7	Uji Path Coefficient & Signifikansi Pengaruh.....	109