

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL PADA KAFE ASIQUE**

SKRIPSI

Oleh :

HENDRI KRESNA JULIANTO

201610215027



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

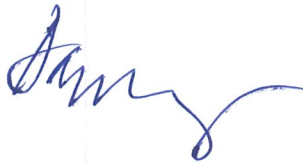
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Dengan Pendekatan Servqual Pada Kafe Asique.
Nama Mahasiswa : Hendri Kresna Julianto
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215027
Program Studi / Fakultas : Teknik / Teknik Industri
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2020

Bekasi, 23 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Darmono Umar, S.E., M.M.
NIDN. 0308065806

Pembimbing II



Apriyani, S.T., M.T.
NIDN. 0302048101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Servqual Pada Kafe Asique.
Nama Mahasiswa : Hendri Kresna Julianto
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215027
Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2020

Bekasi, 23 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.

NIDN: 0316037002

Penguji I : Sumanto, S.T., M.T.

NIDN: 0306056101

Penguji II : Darmono Umar, S.E., M.M.

NIDN: 0308065806

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Drs. Solihin, M.T.
NIDN. 0320066605

Dekan
Fakultas Teknik



Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL PADA KAFE ASIQUE ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 23 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Hendri Kresna Julianto

NPM. 201610215027

ABSTRAK

Oleh :

Hendri Kresna Julianto (201610215027)

Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Servqual Pada Kafe Asique

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui kualitas produk di Kafe Asique, (2) mengetahui kualitas pelayanan di Kafe Asique, (3) mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kafe Asique, (4) mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Asique, (5) mengetahui secara bersama-sama pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Asique.

Penelitian ini merupakan penelitian survey, menggunakan pendekatan servqual secara deskriptif. Populasi dalam penelitian ini para konsumen Kafe Asique. Ukuran sampel penelitian ini para konsumen yang diambil sebanyak 91 orang responden yang ditentukan dengan rumus *Slovin*, selanjutnya sampel ditentukan dengan teknik *Non probability. Sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan berkunjung ke Kafe Asique dapat dijadikan sampel jika dilihat cocok. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear, data dikumpulkan berdasarkan dari hasil kuesioner.

Hasil penelitian diketahui bahwa : (1) kualitas produk di Kafe Asique dalam kategori sedang atau bisa juga dikatakan baik, (2) kualitas pelayanan di Kafe Asique dalam kategori sedang atau bisa dikatakan baik, (3) kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, (4) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, (5) kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

kata kunci : kualitas produk dan pelayanan, kepuasan konsumen, Kafe Asique

ABSTRACT

by :

Hendri Kresna Julianto (201610215027)

The Effect of Product and Service Quality on Customer Satisfaction With a Servqual Approach to The Asique Cafe

This study aims to: (1) determine the quality of products in Asique Cafes, (2) determine the quality of services in Asique Cafes, (3) determine the effect of product quality on consumer satisfaction in Asique Cafes, (4) determine the effect of service on consumer satisfaction in Cafes Asique, (5) know together the influence of product and service quality on consumer satisfaction at Asique Cafe.

This research is a survey research, using descriptive servqual approach. The population in this study is Asique Cafe consumers. The sample size of this study consumers were taken as many as 91 respondents who were determined by the Slovin formula, then the sample was determined by the Non probability technique. Sampling with accidental sampling approach that is a technique of determining samples based on coincidence that anyone who happens to visit the Asique Cafe can be sampled if seen suitable. Analysis of the data used is descriptive analysis and linear regression analysis, data collected based on the results of the questionnaire.

The results of the study note that: (1) the quality of products at the Asique Cafe in the medium category or can also be said to be good, (2) the quality of service at the Asique Cafe in the moderate category or can be said to be good, (3) the quality of the product has a significant effect on customer satisfaction , (4) service quality has a significant influence on customer satisfaction, (5) product and service quality together have a significant effect on customer satisfaction.

keywords: *product and service quality, customer satisfaction, Asique Cafe*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hendri Kresna Julianto
NPM : 201610215027
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :


PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL PADA KAFE ASIQUE

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan ini hak bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolahnya dalam bentuk basis data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta atau sebagai pemilik hak cipta.

Sebagai bentuk dan tuntunan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 23 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Hendri Kresna Julianto
NPM. 201610215027

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Skripsi ini penulis menyusun dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Servqual Pada Kafe Asique”. Yang didasarkan atas data-data yang penulis peroleh dari hasil penelitian pada Kafe Asique serta data-data teoritis yang penulis peroleh selama kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Fakultas Teknik.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih, antara lain ditujukan kepada :

1. Bpk. Irjen Pol. (purn) Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M. selaku Rektor Univeritas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si, M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri.
3. Bpk. Drs. Solihin, M.T. selaku Kepala Jurusan Program Studi Teknik Industri.
4. Bpk. Darmono Umar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyusun laporan skripsi.
5. Ibu. Apriyani, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam menyusun laporan skripsi.
6. Bpk. Sumanto, S.T, M.T. selaku dosen pembimbing akademik.
7. Dosen-dosen dan seluruh staff Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan arahan kepada penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan semangat dan do'a yang tiada hentinya.
9. Seluruh pengelola, karyawan, serta konsumen penunjang Kafe Asique yang telah memberikan banyak dukungan dalam membantu penyelesaian skripsi.
10. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak dukungan dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi

ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi. dan akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain.

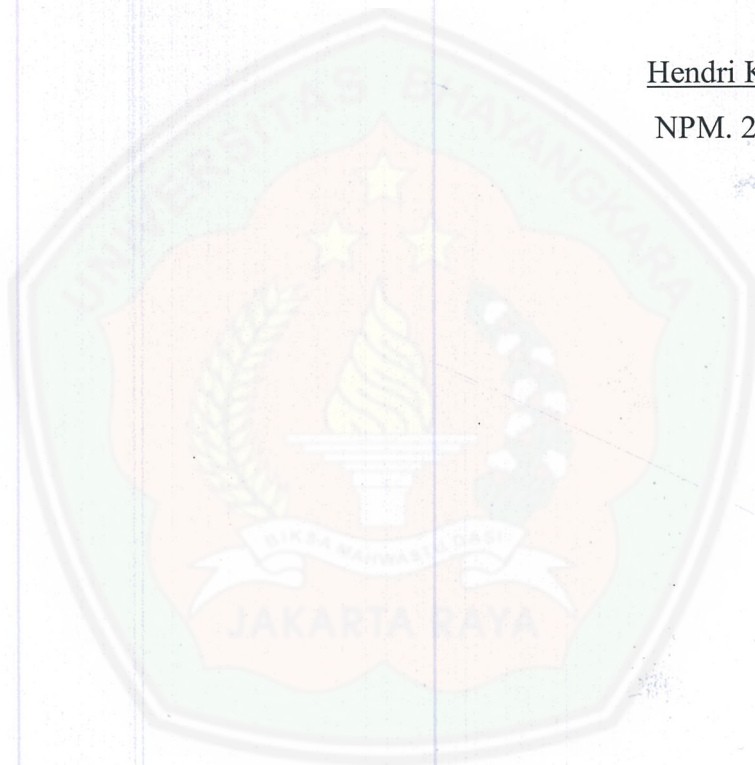
Bekasi, 23 Juli 2020

Penulis



Hendri Kresna Julianto

NPM. 201610215027



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Batasan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Definisi Kualitas	12
2.2 Pengertian Kualitas Produk	12
2.2.1 Kualitas produk makanan	15
2.2.2 Strategi untuk meningkatkan kualitas produk.....	17
2.3 Teori Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.1 Pengertian kualitas pelayanan.....	18
2.3.2 Penyajian (<i>presentation</i>).....	23
2.3.3 Bentuk-bentuk pelayanan	24

2.3.4 Unsur-unsur pelayanan.....	25
2.3.5 Karakteristik pelayanan atau jasa.....	27
2.3.6 Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.....	34
2.4 Kepuasan Konsumen.....	36
2.4.1 Komponen kepuasan konsumen.....	37
2.4.2 Ciri-ciri konsumen yang puas.....	38
2.4.3 Dimensi kepuasan konsumen.....	38
2.4.4 Indikator kepuasan konsumen.....	39
2.5 Definisi Operasional Variabel Bebas Dan Terikat.....	39
2.6 Hubungan Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
2.6.1 Hubungan kualitas produk.....	41
2.6.2 Hubungan kualitas pelayanan.....	41
2.7 Penelitian Terdahulu.....	41
2.8 Kerangka Berfikir Produk.....	42
2.8.1 Hipotesis.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Desain Penelitian.....	45
3.2 Operasional Variabel.....	45
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	47
3.3.1 Waktu penelitian.....	47
3.3.2 Tempat penelitian.....	47
3.4 Metode Pengumpulan data.....	47
3.4.1 Data primer.....	47
3.4.2 Data sekunder.....	48
3.5 Metode Pengambilan Sample.....	48
3.5.1 Populasi.....	49
3.5.2 Sample.....	49
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	50
3.6.1 Jenis data.....	50
3.6.2 Tahap pengolahan data kuesioner.....	50
3.6.3 Analisis indeks tanggapan responden.....	52
3.7 Metode analisis data.....	52

3.7.1 Uji validitas	53
3.7.2 Uji reabilitas	54
3.8 Deskriptif Statistik	55
3.9 Uji Asumsi Klasik	55
3.9.1 Uji normalitas	55
3.9.2 Multikolonieritas	55
3.9.3 Heteroskedastisitas	55
3.10 Regresi linear berganda	56
3.11 Uji hipotesis	57
3.11.1 Uji t (uji persial)	57
3.11.2 Uji f (uji simultan)	57
3.11.3 Koefisien determinasi	58
3.12 Kerangka Penelitian	59
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengolahan Data	60
4.2 Deskripsi Data.....	60
4.2.1 Deskripsi responden	60
4.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	64
4.3.1 Indeks tanggapan responden mengenai kualitas produk	65
4.3.2 Indeks tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan	67
4.3.3 Indeks tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen	68
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas	70
4.4.1 Uji validitas	70
4.4.2 Uji reabilitas	71
4.5 Deskriptif Statistik	72
4.6 Uji Asumsi Klasik	73
4.6.1 Uji normalitas.....	74
4.6.2 Uji multikolonieritas.....	76
4.6.3 Uji heteroskedastisitas	76
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	77
4.8 Uji Hipotesis	79
4.8.1 Uji t (uji parsial)	79

4.8.2 Uji f (uji simultan).....	80
4.9 Koefisien Determinasi.....	80
4.10 Pembahasan	81
4.10.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	81
4.10.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	81
4.10.3 Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen	81
4.11 Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pada Kafe Asique	82
4.11.1 Strategi untuk meningkatkan kualitas produk.....	82
4.11.2 Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.....	83
4.11.3 Ringkasan hasil analisis kesenjangan	85
4.11.4 Key performance indicator pada jenis komplain	86

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

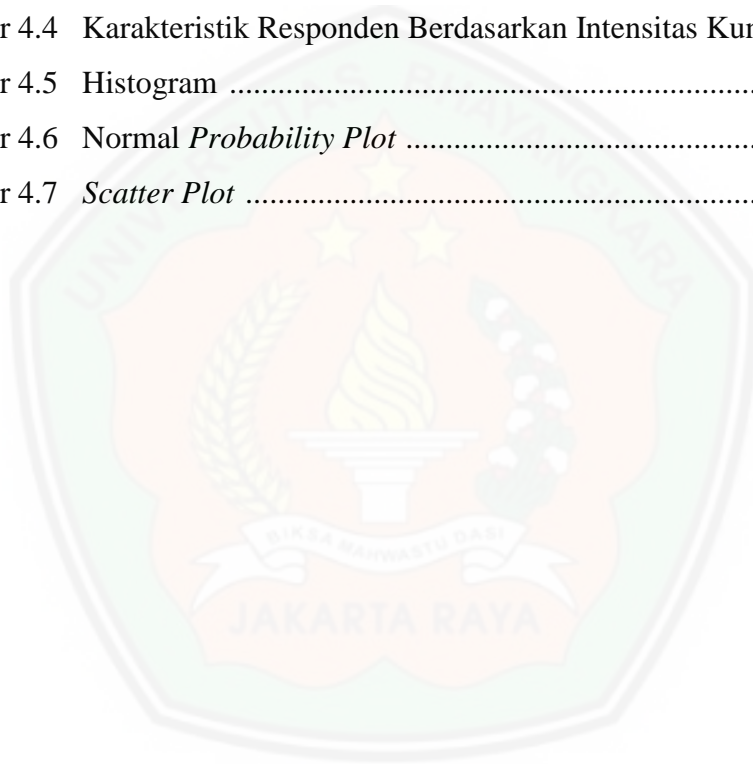
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Beberapa Kafe Yang Ada Didekat Kafe Asique	2
Tabel 1.2 Produk Dan Pelayanan Unggulan Kafe Asique	3
Tabel 1.3 Jenis Komplain Produk Dan Pelayanan Konsumen	4
Tabel 1.4 <i>Checksheet</i> Komplain Dari Konsumen Tiga Bulan Terakhir	5
Tabel 1.5 <i>Service Level</i> Pada Periode JANUARI-MARET 2020	7
Tabel 2.1 Operasional Variabel Bebas (X).....	40
Tabel 2.2 Operasional Variabel Terikat (Y)	40
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Bebas (X)	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Terikat (Y)	46
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Dari Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaannya	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	63
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	69
Tabel 4.8 Uji Validitas Mengenai Indikator Variabel (X1,X2 Dan Y)	70
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Variabel (X1,X2 Dan Y)	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Deskriptif Statistik	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolonieritas.....	76
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji F	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	80
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Analisis Kesenjangan.....	85
Tabel 4.18 <i>Key Performance Indicator</i> Usulan Strategi	86
Tabel 4.19 Implementasi Usulan Strategi Pada Jenis Komplain.....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pangsa Pasar Kafe Asique	3
Gambar 1.2 Diagram Jenis Komplain	6
Gambar 1.3 Grafik Komplain Konsumen	6
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	42
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	63
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	64
Gambar 4.5 Histogram	74
Gambar 4.6 Normal <i>Probability Plot</i>	75
Gambar 4.7 <i>Scatter Plot</i>	77



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Servqual.
2. Output Spss 24.

