

**ANALISIS VARIASI PRODUK KOPI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CAFE TIBANGNGUPI KEC. BABELAN
KAB. BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Yuyun Sofiyatun

201710325103



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Variasi Produk Kopi Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi

Nama Mahasiswa : Yyun Sofiyatun

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325103

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing



Agus Dharmanto, S.E., M.M.

NIDN : 0305087310

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Variasi Produk Kopi Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi

Nama Mahasiswa : Yuyun Sofiyatun

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325103

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Juli 2021

Jakarta, 16 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE., M.M.
NIDN : 0325057908

Anggota Penguji I : Agus Dharmanto, SE., M.M.
NIDN : 0305087310

Anggota Penguji II : Haryudi Anas, SE., M.S.M.
NIDN : 0317117801

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuyun Sofiyatun
NPM : 201710325103
Tempat Tanggal Lahir : Tegal, 06 Juli 1998
Alamat : Ujungharapan Rt 008/Rw 005 Bahagia,
Kecamatan. Babelan, Kabupaten. Bekasi Utara,
17610

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Analisis Variasi Produk Kopi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Yuyun Sofiyatun
201710325103

ABSTRAK

Yuyun Sofiyatun.201710325103. Analisis Variasi Produk Kopi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan dari variabel bebas yaitu variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi. Metode sampling yang digunakan penelitian ini yaitu *Non Probability Sampling*, Teknik metode pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis yaitu *Purposive Sampling* dan dihitung dengan menggunakan rumus Hair et al (2006). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan Analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi dengan responden yang berjumlah 108 orang. Hasilnya menunjukkan secara parsial variabel variasi produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $>$ t tabel. Dan secara parsial hasil variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t hitung $>$ t tabel. Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan yang didapatkan dari penelitian ini pada variabel variasi produk dan kualitas pelayanan telah diperoleh hasil nilai F hitung $>$ F tabel.

Kata Kunci : Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Yuyun Sofiyatun.201710325103. *Analysis of Coffee Product Variations And Service Quality On Customer Satisfaction At Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi.*

This research aims to find out partially and simultaneously the independent variables, namely product variations and service quality of the dependent variable, namely customer satisfaction. This research was conducted at the cafe Tibangngupi kec. Babelan Kab. Bekasi. The sampling method used in this study is Non Probability Sampling, The sampling technique used by the author is purposive sampling and calculated using the formula Hair et al (2006). In this study using a quantitative approach and data analysis used is the classic assumption test and multiple linear regression analysis, to test and prove the research hypothesis using SPSS version. The population in this study were visitors to the Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi with 108 respondents. The results show that partially the product variation variable has a significant effect on customer satisfaction with a value of t count $>$ t table. Partially the results of the service quality variable have a significant influence on purchasing decisions with a value of t count $>$ t table. Meanwhile, based on the results of the simultaneous test obtained from this study on the product variation and service quality variables, the F arithmetic value $>$ F table was obtained.

Keywords : *Product Variation, Service Quality, and Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT atas anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi usulan penelitian dengan judul “Analisis Variasi Produk Kopi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Tibangngupi Kec. Babelan Kab. Bekasi”. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis tidak jarang selalu mendapat hambatan, tantangan dan kesulitan. Hal ini disebabkan karena banyak faktor yang dialami penulis. Untuk itu maka penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

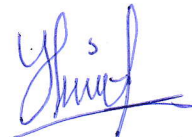
1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CMA., CBV., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Agus Dharmanto, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang terus memberikan nasihat, serta semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. dan Haryudi Anas, S.E., M.S.M. selaku Dosen Penguji.
6. Kedua orang tua, keluarga, serta teman-teman penulis yang telah mendo'akan, memberi dukungan serta kasih sayang kepada penulis.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan juga menambah wawasan bagi penulis maupun pembaca yang budiman.

Wassalamualaikum, Wr,Wb.

Jakarta, 09 Juni 2021

Penulis,



Yuyun Sofiyatun

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pemasaran	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	8
2.2 Variasi Produk	9
2.2.1 Pengertian Variasi Produk	9

viii

2.2.2	Indikator Variasi Produk.....	10
2.2.3	Pentingnya Variasi Produk	11
2.2.4	Cara Meningkatkan Variasi Produk.....	11
2.3	Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.3.3	Kriteria Pelayanan.....	15
2.3.4	Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.5	Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan	16
2.3.6	Tujuan Kualitas Pelayanan	17
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4.5	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.6	Macam-macam Kepuasan Pelanggan	21
2.4.7	Penyebab Kepuasan Pelanggan	21
2.5	Penelitian Terdahulu.....	22
2.6	Kerangka Pemikiran	24
2.7	Hipotesis Penelitian	25
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Tahapan Penelitian.....	26
3.3	Model Konseptual Penelitian.....	28

3.4	Operasional Variabel	29
3.4.1	Variabel Independent (X)	30
3.4.2	Variabel Dependent (Y).....	30
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.5.1	Waktu Penelitian.....	31
3.5.2	Tempat Penelitian	32
3.6	Metode Pengambilan Data.....	32
3.6.1	Sampel Penelitian	32
3.6.2	Populasi Penelitian.....	33
3.7	Teknik Pengumpulan Data	33
3.7.1	Studi Literatur	34
3.7.2	Wawancara (<i>Interview</i>).....	34
3.7.3	Observasi	34
3.7.4	Kuesioner (Angket).....	34
3.8	Jenis Data.....	35
3.9	Sumber Data	36
3.10	Metode Analisis Data	36
3.10.1	Uji Validitas.....	36
3.10.2	Uji Reliabilitas	37
3.11	Uji Asumsi Klasik	37
3.11.1	Uji Normalitas.....	38
3.11.2	Uji Multikolinearitas.....	38
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.12	Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.13	Uji Hipotesis	39

3.13.1 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	39
3.13.2 Uji Parsial (Uji T)	40
3.13.3 Uji Simultan (Uji F).....	41
BAB IV	42
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Profil Perusahaan	42
4.1.1 Logo	43
4.1.2 Visi dan Misi perusahaan.....	44
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
4.2.2 Usia Responden	46
4.2.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	47
4.2.4 Pendapatan Responden	48
4.2.5 Frekuensi Dalam 3 Bulan Terakhir Pernah Mengunjungi Cafe Tibangngupi.....	49
4.2.6 Frekuensi Dalam 3 Bulan Terakhir Berapa Kali Pengunjung Mengunjungi Cafe Tibangngupi.....	50
4.3 Uji Analisis Data	50
4.3.1 Uji Validitas.....	51
4.3.2 Uji Reliabilitas	52
4.4 Uji Asumsi Klasik	53
4.4.1 Uji Normalitas	53
4.4.2 Uji Multikolinieritas	56
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.6 Uji Hipotesis	58

4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.6.2 Uji T (Uji Parsial).....	59
4.6.3 Uji F (Uji Simultan).....	61
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.7.1 Karakteristik Responden.....	63
4.7.2 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.7.4 Pengaruh Variasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
BAB V.....	66
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Implikasi Manjerial.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Restoran/Cafe kabupaten Bekasi	2
Tabel 1.2 Data Penjualan dan Data Pengunjung Tahun 2020-2021	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Contoh Skala Likert	35
Tabel 4.1. Uji Validitas Variasi Produk (X1)	51
Tabel 4.2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	51
Tabel 4.3. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	52
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.5. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4.6. Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	59
Tabel 4.9 Hasil Uji T (Parsial)	60
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan).....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Model Konseptual	29
Gambar 4.1 Suasana Cafe Tibangngupi.....	42
Gambar 4.2 Menu Cafe Tibangngupi.....	43
Gambar 4.3. Logo Cafe Tibangngupi	44
Gambar 4.4. Jenis Kelamin	45
Gambar 4.5. Usia Responden.....	46
Gambar 4.6. Jenis Pekerjaan	47
Gambar 4.7. Pendapatan Responden.....	48
Gambar 4.8. Frekuensi Dalam 3 Bulan Terakhir Pernah Mengunjungi Cafe Tibangngupi	49
Gambar 4.9. Frekuensi Dalam 3 Bulan Terakhir Berapa Kali Pengunjung Mengunjungi Cafe Tibangngupi	50
Gambar 4.10. Grafik Normal P-P Plot.....	54
Gambar 4.11. Uji Heteroskedastisitas.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 3 Data Kuesioner
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Normalitas
- Lampiran 8 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 12 Uji T
- Lampiran 13 Uji F
- Lampiran 14 Titik Persentase Distribusi r
- Lampiran 15 Titik Persentase Distribusi t
- Lampiran 16 Titik Persentase Distribusi f
- Lampiran 17 Plagiarisme Checker
- Lampiran 18 Uji Plagiarisme
- Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup