

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PENGUNJUNG *CAFÉ X* DI KARAWANG**

SKRIPSI

Oleh :

Puthut Radjasa Dewa Djati

201810515064



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN PADA
PENGUNJUNG *CAFÉ X* DI KARAWANG**

SKRIPSI

Oleh :

Puthut Radjasa Dewa Djati

201810515064



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Pengunjung *Café X* di Karawang

Nama Mahasiswa : Puthut Radjasa Dewa Djati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810515064

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Juni 2023



Jakarta, 7 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Netty Merdiaty

Dr. Netty Merdiaty, MM., M.Si
NIDN . 0321126303

Mic Finanto Ario Bangun

Mic Finanto Ario Bangun, S.Psi., M.Si
NIDN . 0308057406

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Pengunjung *Café X* di Karawang”

Nama Mahasiswa : Puthut Radjasa Dewa Djati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810515064

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Juni 2023

Jakarta, 7 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Erik Saut H. Hutahaean, S.Psi., M.Si
NIDN . 0324087902



Penguji I : Dr. Netty Merdiaty, MM., M.Si
NIDN . 0321126303



Penguji II : Mic Finanto Ario Bangun, S.Psi., M.Si
NIDN . 0308057406



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Psikologi

Dekan Fakultas Psikologi



Yulia Fitriani, S.Psi., M.A
NIDN . 0314078503



Prof. Dede Rahmat Hidayat, M.Psi., Ph.D
NIDN . 0026047110

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Café X* di Karawang ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali kutipan sebagai referensi 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 difotocopy 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.

Jakarta, 17 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Puthut Radjasa Dewa Djati

NPM. 201810515064

ABSTRAK

Puthut Radjasa Dewa Djati. 201810515064. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Café X* di Karawang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Café X* di Karawang. Total responden 115 pengunjung. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisa regresi linier sederhana dengan menggunakan software SPSS versi 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Café X* di Karawang. Saran bagi *Café X* untuk memperhatikan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang lebih baik agar tidak menurun sehingga pelanggan menjadi nyaman karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka akan membuat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan dan membuat pelanggan berkunjung kembali pada *Café X*.

ABSTRACT

Puthut Radjasa Dewa Djati. 201810515064. The Relationship of Service Quality to Customer Satisfaction at Café X in Karawang.

This study aims to determine whether there is a relationship between service quality and customer satisfaction at Café X in Karawang. Total respondents 115 visitors. The method used to test the hypothesis is a simple linear regression analysis using SPSS software version 16. The results of this study show that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction at Café X in Karawang. Advice for Café X to pay attention and maintain a better quality of service so as not to decrease so that customers become comfortable because with increasing service quality it will increase satisfaction for customers and make customers visit Café X again.

KATA PENGANTAR

Bismilaahirrahmanirrahim Alhamdulillah Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Café X* di Karawang”.

Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi tersebut, penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas daripada dukungan dan bimbingan dari pihak yang telah memberikan berbagai dukungan positif. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih banyak kepada :

1. Ibu Dr. Netty Merdianty, MM., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan kesempatan, pengarahan dan motivasi positif.
2. Bapak Mic Finanto Ario Bangun, S.Psi., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan masukan.
3. Ibu Lenny Utami Afriyenti, M.Psi., Psikolog., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membimbing dan mengarahkan.
4. Kepada orang tua penulis ayah dan ibu yang memberikan do'a.
5. Kepada responden yang membantu dalam pengisian questioner.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu masukan, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak akan penulis terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, 17 Juni 2023

Puthut Radjasa Dewa Djati

NPM. 201810515064

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Uraian Variabel.....	10
2.1.1 Variabel Tegantung (Dependent Variabel/ DV).....	10
2.1.2 Variabel Bebas (Independent Variabel/IV)	13
2.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	16
2.3 Hipotesis Penelitian	18

2.4	Kerangka Berpikir Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Tipe Penelitian	20
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian	21
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
3.3.1	Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan.....	21
3.3.2	Definisi Operasional Kualitas Pelayanan	22
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
3.4.1	Populasi Penelitian.....	22
3.4.2	Sampel Penelitian	22
3.5	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1	Instrumen Penelitian	24
3.5.2	Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	28
3.6	Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Profil Responden Penelitian	32
4.2	Pelaksanaan Penelitian	32
4.2.1	Persiapan Penelitian	32
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian.....	33
4.3.1	Profil Demografis	34
4.3.2	Uji Asumsi Penelitian	35
4.3.3	Katagori Penelitian	38
4.3.4	Uji Hipotesis	39
4.3	Diskusi dan Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		44

5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran	44
	DAFTAR PUSTAKA	45
	LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pemberian Skor pada Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 3. 2 <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan Sebelum diuji coba.....	26
Tabel 3. 3 <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Pelanggan sebelum di uji coba.....	27
Tabel 3. 4 <i>Klasifikasi Indeks</i> Daya Beda Aitem	29
Tabel 3. 5 Klasifikasi Skor Reliabilitas	30
Tabel 4. 1 Profil Responden Penelitian.....	32
Tabel 4. 2 Hasil Uji Coba Validitas Alat Ukur Penelitian	33
Tabel 4. 3 Hasil Uji Realibilitas	34
Tabel 4. 4 Hasil Uji Variabel Demografis	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Signifikan Antar Kelompok Responden.....	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linearitas	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas	37
Tabel 4. 9 Kategorisasi Data Penelitian	38
Tabel 4. 10 Hasil Kategorisasi Data Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4. 11 Kategorisasi Data Penelitian	39
Tabel 4. 12 Hasil Kategorisasi Data Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	40
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka berpikir kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.....19

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	49
LAMPIRAN 2	51
LAMPIRAN 3	57
LAMPIRAN 4	60
LAMPIRAN 5	66
LAMPIRAN 6	72
LAMPIRAN 7	76
LAMPIRAN 8	78