

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DIKAFFE GE-COFFE CIBITUNG**

SKRIPSI

Oleh:

FAISAL ROMIANTIKA

201810215051



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DIKAFE GE-COFFE CIBITUNG**

SKRIPSI

Oleh:

FAISAL ROMIANTIKA

201810215051



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dikafe Ge-Coffe Cibitung.

Nama Mahasiswa : Faisal Romiantika

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215051

Program Studi/ Fakultas : Teknik Industri/ Teknik

Tanggal Lulus Ujian skripsi : 18 Juli 2023

Bekasi, 18 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Dr. Dra. Ismaniah, M.M.
NIDN 0309036503

Pembimbing II



Denny Siregar, S.T., M.Sc.
NIDN 0322087201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dikafe Ge-Coffe Cibitung.

Nama Mahasiswa : Faisal Romiantika

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215051

Program Studi/ Fakultas : Teknik Industri/ Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2023

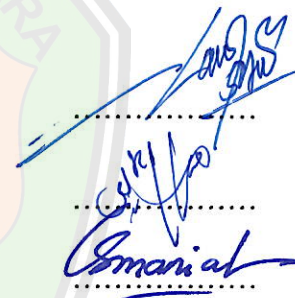
Bekasi, 18 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Yayan Saputra, S.T., M.T
NIDN 0327017902

Penguji I : Haris Hamdani, S.Pd.I., M.Pd
NIDN 0331018702

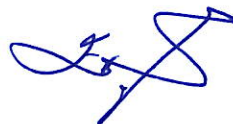
Penguji II : Dr. Dra. Ismaniah., M.M
NIDN 0309036503



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik



Ir. Zulkani Sinaga, M.T
NIDN 0331016905



Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T
NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dikafe Ge-Coffe.

ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan 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, 11 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Faisal Romiantika

201810215051

ABSTRAK

Faisal Romiantika 201810215051, Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dikafe Ge-Coffe Cibitung.

Ge Coffe salah satu tempat makanan, dan minuman serta menjadi sarana bersosialisasi, berkumpul, tempat sharing ilmu, dan juga memperbanyak kerabat, namun disisi lain terjadi banyak komplain konsumen yang diterimah pemilik Ge Coffe terkait pelayanan dan produk yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, dan menganalisis pengaruh kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ge Coffe. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dimana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($9,282 > 1,662$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sedangkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditemukan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,546 < 1,662$) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,586 > 0,05$), hingga dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, untuk hasil uji f atau pengujian secara simultan ditemukan bahwa nilai f hitung lebih besar dari f tabel ($44,862 > 3,10$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), hingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Dikafe Ge-Coffe Cibitung.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Kafe Ge-Coffe.

ABSTRACT

Faisal Romiantika 201810215051, *Analysis of the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at the Ge-Coffe Cibitung cafe.*

Ge Coffe is a place for food and drink as well as a means of socializing, gathering, sharing knowledge, and also increasing relationships, but on the other hand there have been many consumer complaints received by Ge Coffe owners regarding the services and products offered. This study aims to determine and analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Ge Coffe. This research method uses a type of quantitative research with multiple regression analysis. The research results show that based on the results of the t test it is known that there is a significant influence between product quality on consumer satisfaction where the calculated t value is greater than t table ($9.282 > 1.662$) and the significance value is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). While the effect of service quality on customer satisfaction was found to be t-value smaller than t-table ($0.546 < 1.662$) and a significance value greater than 0.05 ($0.586 > 0.05$), so that it can be said that there is no significant effect between service quality on customer satisfaction, for the results of the f test or simultaneous testing it was found that the calculated f value is greater than f table ($44.862 > 3.10$) with a significance value less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), so it can be concluded that there is a positive and significant effect simultaneously on product quality and service quality on customer satisfaction at the Ge-Coffe Cibitung Cafe.

Keywords: *Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Ge-Coffee Cafe*

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai aktifitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faisal Romiantika
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215051
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / ~~Karya Ilmiah~~

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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIKAFE Ge-
COFFE CIBITUNG**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : BEKASI
Pada tanggal : 27 Juli 2023
Yang menyatakan



Faisal Romiantika
201810215051

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahma - tnya sehingga penyusunan Proposal Skripsi dengan judul “ ini terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik adanya dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Kedua Orang Tua, keluarga saya Tercinta atas segala pengorbanan tanpa pamrih dalam mengasuh, mendidik, dan memberikan motivasi sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan harapan penulis.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs Bambang Karsono, SH, M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Tulus Sukreni, S.T.,M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ir. Zulkani Sinaga, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Rifda Ilahy Rosihan, S.T., M.Sc. selaku Wakil Ketua Program Studi Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Dr.Dra.Ismaniah.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, semangat, pengarahan, serta waktunya dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.
7. Denny Siregar, S.T., M.Sc. sebagai dosen pembimbing 2 yang selalu sabar dalam membimbing dan selalu merespon cepat dalam memberikan arahan saat berkonsultasi untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Pemilik Ge-Coffe yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta selalu bersedia untuk dilakukan wawancara. .
9. Untuk sahabat saya Dimas Ardiansyah yang selalu menemani saya di waktu kuliah dan selalu membantu untuk mengerjakan tugas.
10. Teman – teman angkatan 2018 terutama TID A1 yang telah menemani saya kuliah di Universitas Bhayangkara.

Penulis sadar bahwasanya banyak sekali kekurangan dalam skripsi ini baik materi maupun teknik penyampaiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, pendapat dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Bekasi, 18 Juli 2023

Penulis



Faisal Romiantika

201810215051



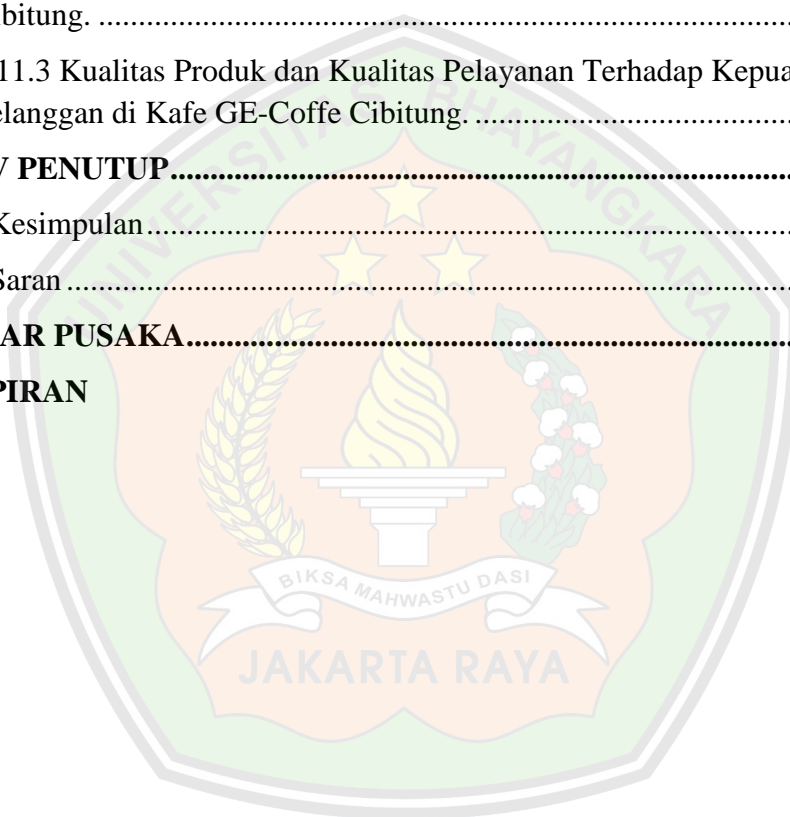
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kualitas Produk	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	9
2.1.2 Strategi untuk meningkatkan kualitas produk	10
2.1.3 Klasifikasi Kualitas Produk	11
2.1.4 Elemen Kualitas Produk	12
2.1.5 Komponen dalam Kualitas produk	13
2.1.6 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.2 Kualitas Layanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	16

2.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Layanan.....	17
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap Kualitas layanan	18
2.2.4 Fungsi Kualitas Layanan	20
2.2.5 Indikator Kualitas Layanan.....	20
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.1 Kepuasan pelanggan	21
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.3.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan konsumen.....	23
2.3.4 Indikator kepuasan Pelanggan	23
2.4 Definisi Operasional Variable Bebas dan Terikat	24
2.5 Hubungan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.6 Kerangka Berpikir	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
2.8 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Operasional Variabel.....	34
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
3.3.1 Waktu penelitian	37
3.3.2 Tempat penelitian	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.4.1 Data Primer	38
3.4.2 Data Sekunder.....	38
3.5 Metode Pengambilan Sampel	39
3.5.1 Populasi.....	39
3.5.2 Sampel	39
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	46
3.6.1 Jenis data.....	46
3.6.2 Tahap pengolahan data kuesioner	47

3.6.3 Analisis indeks tanggapang responden	48
3.7 Metode Analisis Data	49
3.7.1 Uji validitas.....	49
3.7.2 Uji realibilitas	50
3.8 Deskriptif Statistik.....	50
3.9 Uji Asumsi Klasik	51
3.9.1 Uji normalitas.....	51
3.9.2 Uji Multikolinearitas	51
3.9.3 Uji heteroskedastisitas	51
3.9 Regresi Linier Berganda.....	52
3.10 Uji Hipotesis	52
3.10.1 Uji T (Uji parsial).....	53
3.10.2 Uji F (Uji simultan).....	53
3.10.3 Koefisien determinasi (R^2).....	54
3.11 Kerangka Berpikir	55
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Pengolahan Data.....	56
4.2 Deskripsi Data	56
4.2.1 Deskriptif responden.....	56
4.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	61
4.3.1 Indeks tanggapan responden mengenai kualitas produk.....	62
4.3.2 Indeks tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan.....	66
4.3.3 Indeks tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan	68
4.4 Uji Validasi dan Realibilitas.....	71
4.4.1 Uji Validitas.....	71
4.4.2 Uji Realibilitas	73
4.5 Deskriptif Stastistik	74
4.6 Uji Asumsi Klasik	75
4.6.1 Uji Normalitas.....	75
4.6.2 Uji multikoloniertas	77
4.6.3 Uji heteroskedasitisitas	77
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	78

4.8 Uji Korelasi.....	80
4.9 Uji Hipotesis	81
4.9.1 Uji t (uji parsial).....	81
4.9.2 Uji f (uji simultan)	82
4.10 Koefisien Determinasi (R²)	83
4.11 Pembahasan	83
4.11.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Ge-Coffe Cibitung.	83
4.11.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Ge-Coffe Cibitung.	84
4.11.3 Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe GE-Coffe Cibitung.	85
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSAKA.....	88
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Produk Unggulan Ge-Coffe	2
Tabel 1. 2 Layanan Unggulan Ge-coffe	2
Tabel 1. 3 Jenis Komplain Produk dan Pelayanan Konsumen Ge-Coffe	3
Tabel 1. 4 Checksheet Komplain dari Konsumen Tiga Bulan Terakhir	4
Tabel 1. 5 Pendapatan Ge-Coffe Tiga Bulan Terakhir	5
Tabel 2. 1 Operasional Variabel Bebas	24
Tabel 2. 2 Operasional Variabel Terikat	25
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Bebas (X)	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Terikat (Y).....	36
Tabel 3. 3 Tabel Kerangka Kuisisioner	41
Tabel 3. 4 Interorestasi Nilai Alpha Cronbach.....	50
Tabel 4. 1 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Dari Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4. 2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaannya	57
Tabel 4. 3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 4. 4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	60
Tabel 4. 5 Indeks Tanggapan Kualitas Produk	62
Tabel 4. 6 Indeks Tanggapan Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4. 7 Indeks Tanggapan Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Deskriptif Statistik.....	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Multikoloniertas.....	77
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4. 14 Hasil Uji Korelasi.....	80
Tabel 4. 15 Hasil uji T.....	81
Tabel 4. 16 Hasil uji F.....	82
Tabel 4. 17 Hasil koefisien determinasi	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	55
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
Gambar 4. 4 Karakteristik Rsponden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	61
Gambar 4. 5 Normal p-p Plot of Regression Standarized Residual	76
Gambar 4. 6 Regression Standarized Predicted Value	78



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Kualitas Produk
- Lampiran 2. Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Konsumen
- Lampiran 4. Uji Validitas Kualitas Produk
- Lampiran 5. Uji Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6. Uji Validitas Kepuasan Konsumen
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas Kualitas Produk
- Lampiran 8. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen
- Lampiran 10. R Tabel
- Lampiran 11. F Tabel
- Lampiran 12. T Tabel
- Lampiran 13. Rancangan Kuesioner
- Lampiran 14. Foto Bukti Penelitian
- Lampiran 15. Plagiarisme
- Lampiran 16. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 17. Kartu Bimbingan Skripsi