

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
“STARBUCKS” CABANG JATIASIH
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh :

RYAN FADILLAH HARRIS

201710415078



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
“STARBUCKS” CABANG JATIASIH
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh :

RYAN FADILLAH HARRIS

201710415078



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
“STARBUCKS” CABANG JATIASIH
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh :

RYAN FADILLAH HARRIS

201710415078



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
“STARBUCKS” CABANG JATIASIH
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh :

RYAN FADILLAH HARRIS

201710415078



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan “Starbucks”
Cabang Jatiasih Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Pelanggan
Nama Mahasiswa : Ryan Fadillah H.
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415078
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Maret 2023

Jakarta, 16 Maret 2023

MENYETUJUI,
Pembimbing



Saeful Mujab. S.Sos. M.I.Kom

NIDN. 0303108001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan “Starbucks”
Cabang Jatiasih Terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Pelanggan
Nama Mahasiswa : Ryan Fadillah H.
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415078
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Maret 2023

Jakarta, 16 Maret 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 303077002

Penguji : Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0303108001

Sekretaris Penguji : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si

NIDN. 0312079501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi

Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan “Starbucks” Cabang Jatiasih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang dituliskan oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian 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.

Jakarta, 16 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Ryan Fadillah H.

201710415078

ABSTRAK

Ryan Fadillah Harris, NPM: 201710415078, Pengaruh Kualitas Pelayanan “Starbucks” Cabang Jatiasih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Cabang Jatiasih dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan loyalitas pelanggan Starbucks Cabang Jatiasih. Untuk mewujudkan tujuan penelitian tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengupas data primer dan sekunder, Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa nilai Koefisien Determinasi (KD) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Starbucks Cabang Jatiasih berpengaruh sebesar 67,4% dan sisanya 32,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Starbucks Cabang Jatiasih sebesar 5,334 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini bahwa menunjukkan nilai T hitung lebih besar dari pada T tabel 1,985. Kedua, Nilai Koefisien Determinasi (KD) Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Cabang Jatiasih berpengaruh sebesar 71,0% dan sisanya 29% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan Starbucks Cabang Jatiasih sebesar 3,230 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini bahwa menunjukkan nilai T hitung lebih besar dari pada T tabel 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan starbuck berpengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

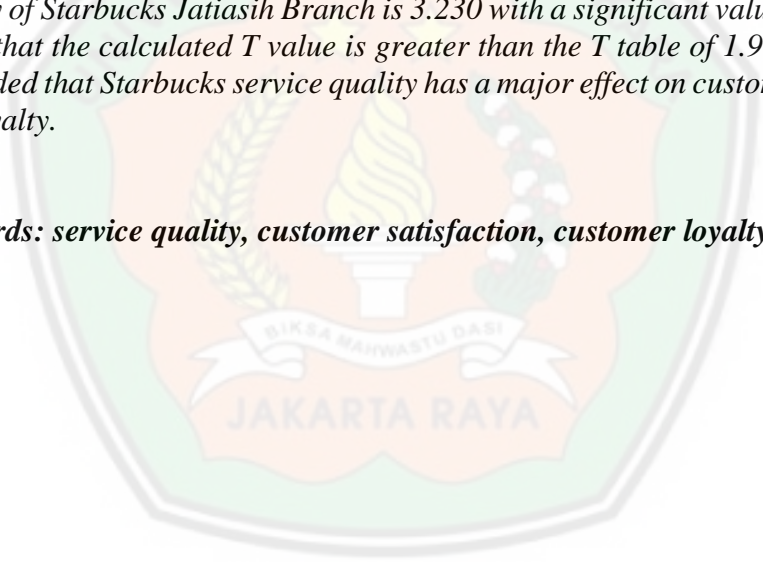
Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

Ryan Fadillah Harris, NPM: 201710415078, *The Effect of "Starbucks" Jatiasih Branch Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Starbucks Jatiasih Branch and to determine the effect of service quality on customer loyalty at Starbucks Jatiasih Branch. To realize the research objectives, researchers used quantitative research methods by examining primary and secondary data. Based on the results of the study it was found that the value of the Coefficient of Determination (KD) of Service Quality on Customer Satisfaction of Starbucks Jatiasih Branch had an effect of 67.4% and the remaining 32.6% was influenced by other variables. The T-Test value of Service Quality on Customer Satisfaction of Starbucks Jatiasih Branch is 5.334 with a significant value of 0.000. This shows that the calculated T value is greater than the T table of 1.985. Second, the Value of the Coefficient of Determination (KD) of Service on Customer Loyalty of the Jatiasih Branch of Starbucks has an effect of 71.0% and the remaining 29% is influenced by other variables. The T-Test value of Service Quality on Customer Loyalty of Starbucks Jatiasih Branch is 3.230 with a significant value of 0.000. This shows that the calculated T value is greater than the T table of 1.985. So it can be concluded that Starbucks service quality has a major effect on customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, customer loyalty*



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini menjadi salah satu Tugas Akhir dan menjadi syarat wajib untuk mendapatkan nilai di mata kuliah skripsi. Skripsi yang peneliti susun ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan “Starbucks” Cabang Jatiasih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

Dengan mengerjakan penelitian hingga menyusun skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan rasa syukur kepada Allah SWT, rasa terima kasih kepada papi, mami, nenek, aki dan kepada orang-orang yang sudah memberikan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan kepada peneliti. Dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. Drs. H. Bambang Karsono S.H., MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
4. Bapak Fikri Reza, S.I.P , M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Bapak Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah berperan penting dalam membantu peneliti membuat skripsi ini;
7. Teman kelas 11A2 Fikom yang tidak dapat disebutkan satu per satu karena telah memberikan banyak dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan dari skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dan bermakna bagi yang membaca.

Jakarta, 16 Maret 2023

Penulis



Ryan Fadillah H.

(201710415078)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	8
1.5.2 Kegunaan Akademi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kerangka Konsep	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi	13
2.2.2 Tujuan Komunikasi	14

2.2.3	Fungsi Komunikasi.....	15
2.2.4	Pengertian Kualitas Jasa	16
2.2.5	Kualitas Pelayanan	17
2.2.6	Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.7	Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3	Kerangka Teori.....	25
2.3.1	Teori Behaviorisme	25
2.4	Kerangka Pemikiran & Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Desain Penelitian.....	28
3.2	Operasionalisasi Variabel X.....	29
3.2.1	Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	29
3.2.2	Matriks Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	30
3.3	Operasionalisasi Variabel Y1	31
3.3.1	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	31
3.3.2	Matriks Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	31
3.4	Operasionalisasi Variabel Y2.....	31
3.4.1	Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)	31
3.4.2	Matriks Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	32
3.5	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	32
3.5.1	Sumber Data	32
3.5.2	Populasi dan Teknik Sampling.....	33
3.5.3	Teknik Pengujian Instrumen.....	34
3.6	Teknik Analisis Data	36
3.7	Uji Asumsi Klasik	37

3.7.1	Uji Normalitas	37
3.7.2	Uji Multikolinieritas	38
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.8	Rancangan Analisis / Uji Hipotesis.....	39
3.8.1	Uji t.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum	41
4.1.1	Sejarah Singkat Starbucks Coffee	41
4.1.2	Visi dan Misi Starbucks Coffee.....	42
4.1.3	Logo Perusahaan	42
4.1.4	Struktur Organisasi.....	43
4.1.5	Sasaran Perusahaan	44
4.2	Karakteristik Responden Penelitian	44
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	46
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.3.1	Uji Validitas.....	47
4.3.2	Uji Reabilitas	48
4.4	Deskriptif Statistik Variabel Penelitian.....	50
4.4.1	Deskriptif Statistik Variabel Independen (X).....	50
4.4.2	Deskriptif Statistik Variabel Dependen (Y ₁).....	58
4.4.3	Deskriptif Statistik Variabel Dependen (Y ₂).....	61
4.5	Uji Hipotesis.....	63

4.5.1	Uji Regresi Linear Sederhana.....	63
4.5.2	Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	68
4.5.3	Uji T.....	69
4.6	Pembahasan.....	72
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan “Starbucks” Cabang Jatiasih Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan “Starbucks” Cabang Jatiasih Terhadap Loyalitas Pelanggan	73
BAB V KESIMPULAN.....		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75
5.2.1	Saran Praktis.....	75
5.2.2	Saran Akademis.....	75
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Variabel Instrumen Kualitas Pelayanan (X).....	30
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Variabel Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y ₁).....	31
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Variabel Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y ₂).....	32
Tabel 3. 4 Skor Kuesioner Skala Likert	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas Variabel (X) Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas Variabel (Y ₁) Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Variabel (Y ₂) Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4. 9 Isi Pertanyaan Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan	51
Tabel 4. 10 Isi Pertanyaan Gedung Dirancang Dengan Menarik.....	51
Tabel 4. 11 Kerapihan Busana yang Dikenakan Karyawan.....	52
Tabel 4. 12 Isi Pertanyaan Tepat Waktu Saat Memberi Layanan.....	52
Tabel 4. 13 Isi Pertanyaan Pelanggan Terbantu Oleh Daya Tangkap Seluruh Karyawan	53
Tabel 4. 14 Isi Pertanyaan Menyampaikan Kata Maaf Apabila Costumer Telah Lama Menunggu	53
Tabel 4. 15 Isi Pertanyaan Menyampaikan Kata Maaf Apabila Costumer Telah Lama Menunggu	54
Tabel 4. 16 Isi Pertanyaan Individu dijawab dengan tanggap	54

Tabel 4. 17 Isi Pertanyaan Memberi Penjelasan Tentang	55
Tabel 4. 18 Isi Pertanyaan Pelanggan Mendapatkan Layanan Dari Seorang Barista Yang Berpengalaman	56
Tabel 4. 19 Isi Pertanyaan Kemauan Berkomunikasi	56
Tabel 4. 20 Isi Pertanyaan Memberikan Ucapan Selamat Datang.....	57
Tabel 4. 21 Isi Pertanyaan Memberi Perhatian Yang Baik Kepada Pelanggan	57
Tabel 4. 22 Isi Pertanyaan Memberi Perhatian Yang Baik	58
Tabel 4. 23 Isi Pertanyaan Barista Memberikan Menu Makanan/Minuman Yang Rekomen	59
Tabel 4. 24 Isi Pertanyaan Pelayanan Sesuai	59
Tabel 4. 25 Isi Pertanyaan Pelayanan Sesuai	60
Tabel 4. 26 Isi Pertanyaan Pelanggan Mendapatkan	60
Tabel 4. 27 Isi Pertanyaan Ketersediaan Produk Lain	61
Tabel 4. 28 Isi Pertanyaan Pelanggan Ingin Melakukan Pembelian Di Starbucks Dalam Jangka Panjang	62
Tabel 4. 29 Isi Pertanyaan Pelanggan Ingin Menyarankan Orang Lain Untuk Membeli Produk Starbucks	62
Tabel 4. 30 Hasil Uji Normalitas X_1 (Kualitas Pelayanan) Terhadap Y_1 (Kepuasan Pelanggan).....	64
Tabel 4. 31 Hasil Uji Normalitas X_1 (Kualitas pelayanan) Terhadap Y_2 (Loyalitas pelanggan).....	65
Tabel 4. 32 Analisis Regresi Linear Sederhana X_1 (Kualitas pelayanan) Terhadap Y_1 (Kepuasan pelanggan).....	66
Tabel 4. 33 Analisis Regresi Linear Sederhana X_1 (Kualitas pelayanan) Terhadap Y_2 (Loyalitas pelanggan).....	67
Tabel 4. 34 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2) X (Kualitas pelayanan) Terhadap Y_1 (Kepuasan pelanggan).....	68

Tabel 4. 35 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2) X (Kualitas pelayanan) Terhadap Y_2 (Loyalitas pelanggan)	68
Tabel 4. 36 Hasil Uji T (Uji Parsial) X (Kualitas pelayanan) Terhadap Y_1 (Kepuasan pelanggan)	69
Tabel 4. 37 Hasil Uji T (Uji Parsial) X (Kualitas pelayanan) Terhadap Y_2 (Loyalitas pelanggan)	70
Tabel 4. 38 Hasil Uji Multikolinieritas X (Kualitas pelayanan) Terhadap Y_1 (Kepuasan pelanggan)	70
Tabel 4. 39 Hasil Uji Multikolinieritas X (Kualitas pelayanan) Terhadap	71
Tabel 4. 40 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran & Hipotesis	26
Bagan 3. 1 Maksud Desain Penelitian.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengunjung Starbucks Cabang Jatiasih Tahun 2022	3
Gambar 1. 2 Data Pengunjung Starbucks Cabang	4
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan Starbucks Coffee.....	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Starbucks Coffee.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Data Diri Mahasiswa

LAMPIRAN 2 : Pertanyaan Kuesioner

LAMPIRAN 3 : Jawaban Kuesioner

LAMPIRAN 4 : Kartu Bimbingan

LAMPIRAN 5 : Form Perbaikan

