

**PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KOPI  
BELAKANG RUMAH BUNDA**

**(Studi Kasus Pelanggan Kopi Belakang Rumah Bunda Bekasi)**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MUHAMMAD DZAKY**

**202010325162**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Emosional dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di kopi Belakang Rumah Bunda ( Studi kasus pada pelanggan kopi Belakang Rumah Bunda )

Nama Mahasiswa : Muhammad Dzaky

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325162

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 19 Juli 2024

Jakarta, 29 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



**Neng Siti Komariah, S.E. M.M.**  
NIDN : 0327128105



**Haryudi Anas, S.E. M.S.M.**  
NIDN : 0317117801

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Emosional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Belakang Rumah Bunda ( Studi kasus pada pelanggan kopi Belakang Rumah Bunda Bekasi )

Nama Mahasiswa : Muhammad Dzaky

Nomor Pokok : 202010325162

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian : 19 Juli 2024

Skripsi

Jakarta, 29 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN. 0319067606

Sekretaris Tim Penguji : Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., M.M.

NIDN. 0327059101

Penguji : Neng Siti Komariah, S.E., M.M.

NIDN. 0327128105

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Dzaky  
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325162  
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 17 Juni 2002  
Alamat : Jln.Nusantara 3 Rt 12 Rw 22 No.23, Kec.Bekasi  
Utara,Kel.Harapan Jaya, Kota Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Faktor Emosional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Belakang Rumah Bunda ( Studi kasus pada pelanggan di Kopi Belakang Rumah Bunda Bekasi ). Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai 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 ventuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 29 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Dzaky

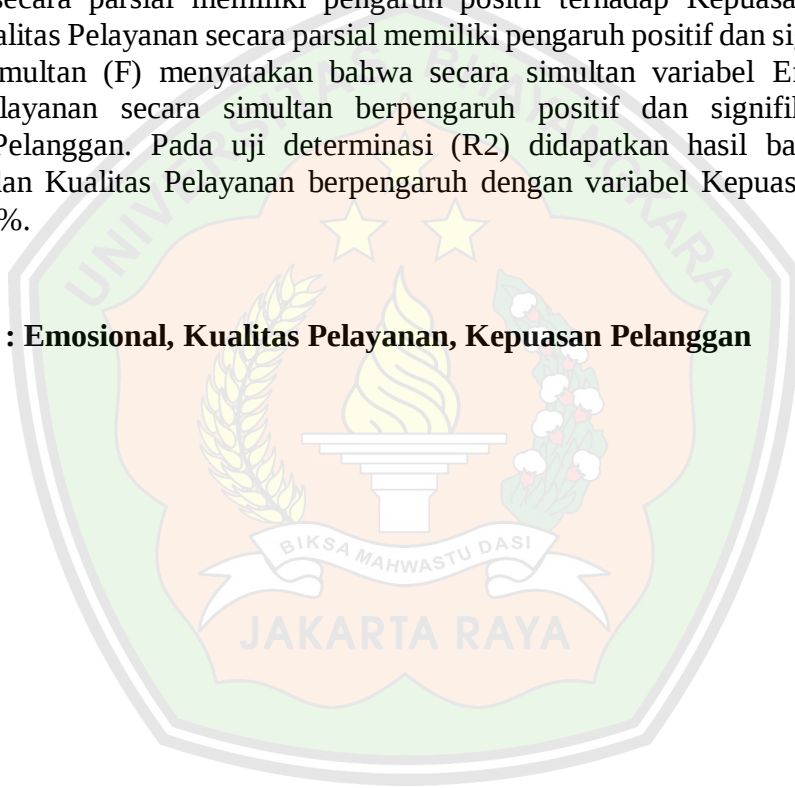
202010325162

## ABSTRAK

**Muhammad Dzaky 202010325162.** Pengaruh Faktor Emosional dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Belakang Rumah Bunda (Studi Kasus Pelanggan kopi Belakang Rumah Bunda Bekasi).

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan dari variabel bebas yaitu Emosional dan Kualitas Pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kopi Belakang Rumah Bunda. Penentuan jumlah sampel penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan rumus lemeshow dengan jumlah sampel 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini dalam Uji Parsial (T) ditemukan bahwa variabel Emosional secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan. Dari hasil Uji Simultan (F) menyatakan bahwa secara simultan variabel Emosional dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Pada uji determinasi ( $R^2$ ) didapatkan hasil bahwa variabel Emosional dan Kualitas Pelayanan berpengaruh dengan variabel Kepuasan Pelanggan sebesar 52,1%.

**Kata Kunci : Emosional, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**



## ABSTRACT

**Muhammad Dzaky 202010325162.** *The Influence of Emotional Factors and Service Quality on Customer Satisfaction at Kopi Belakang Rumah Bunda (Case Study of Customers of Kopi Belakang Rumah Bunda Bekasi).*

*This study was conducted to determine the partial and simultaneous influence of the independent variables, namely Emotional and Service Quality. This study uses a quantitative method. The population in this study were customers of Belakang Rumah Bunda coffee. Determination of the number of samples in this study used the purposive sampling method with the lemeshow formula with a sample size of 100 respondents. Based on the results of this study in the Partial Test (T) it was found that the Emotional variable partially has a positive influence on Customer Satisfaction. The Service Quality variable partially has a positive and significant influence. The results of the Simultaneous Test (F) state that simultaneously the Emotional and Service Quality variables simultaneously have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. In the determination test (R<sup>2</sup>) it was found that the Emotional and Service Quality variables had an effect on the Customer Satisfaction variable by 52.1%.*

**Keywords:** *Emotional, Service Quality, Customer Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Faktor Emosional dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di kopi Belakang Rumah Bunda (Studi pada pelanggan kopi Belakang Rumah Bunda)” dengan tepat waktu. Proposal skripsi ini disusun untuk mengerjakan skripsi yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan mendapatkan gelar.

Disini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan serta bimbingan atas diselesaikannya proposal skripsi ini, ucapan terima kasih ini diberikan kepada :

1. Irjen. Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., MM., Ph.D.,D.Crim (HC)  
Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
2. Prof. Dr. Istianingsih, SE, M.S.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya;
4. Neng Siti Komariah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan  
ilmu, waktu, kesabaran serta dukungan untuk membantu dan membimbing  
penyusunan proposal ini.

5. Haryudi Anas, S.E. M.S.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu, waktu, kesabaran serta dukungan untuk membantu dan membimbing penyusunan proposal ini;
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen serta para Staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu dan bantuan serta dorongannya dalam penulisan proposal skripsi ini;
7. Kepada semua pihak yang tidak bisa dituliskan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya
8. Teristimewa kepada kedua orang tua saya, Ibu Rosiana dan Bapak Jaenudin atas cinta dan kasih sayang, kesabaran dan dukungan yang selalu diberikan dan juga telah memberikan motivasi, dan doa selama penyusunan skripsi.
9. Teruntuk Rasya Kirana yang selalu mendukung, menemani, dan membantu dalam proses penyusunan skripsi.
10. Teruntuk Rio yang telah mendukung, menemani, dan mendoakan selama proses penyusunan skripsi.
11. Teman sekelas A3 Manajemen yang memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi pengetahuan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya namun selalu memberikan doa dan dukungan selama ini.

Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan menyesal tidak dapat menyebutkan nama mereka satu per satu. Penulis sangat berharap agar pembaca dan penulis sendiri dapat mengambil manfaat dari penelitian ini. Semoga Allah SWT meridhoi kemurahan hati pihak-pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, Aamiin.



Jakarta, 29 Juli 2024

Penulis

Muhammad Dzaky

202010325162

## DAFTAR ISI

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>           | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                        | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                              | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                       | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                     | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                            | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                          | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                          | 6           |
| 1.5 Batasan Masalah .....                            | 7           |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                       | 7           |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>                    | <b>9</b>    |
| 2.1 Pemasaran .....                                  | 9           |
| 2.2 Perilaku.....                                    | 9           |
| 2.3 Faktor Emosional .....                           | 10          |
| 2.4 Kualitas Pelayanan .....                         | 12          |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan .....                         | 14          |
| 2.6 Telaah Empiris .....                             | 18          |
| 2.7 Kerangka Berpikir .....                          | 21          |
| 2.8 Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis..... | 23          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>24</b>   |

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                                         | 24        |
| 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....                                              | 24        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                                     | 25        |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....                    | 27        |
| 3.5 Jenis Data.....                                                               | 31        |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                                                    | 32        |
| 3.7 Pengujian Hipotesis.....                                                      | 35        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                           | <b>37</b> |
| 4.1 Gambaran Umum.....                                                            | 37        |
| 4.1.1 Penjelasan Singkat kopi Belakang Rumah Bunda .....                          | 37        |
| 4.1.2 Visi dan Misi kopi Belakang Rumah Bunda .....                               | 37        |
| 4.1.3 Logo kopi Belakang Rumah Bunda .....                                        | 38        |
| 4.1.4 Produk kopi Belakang Rumah Bunda .....                                      | 39        |
| 4.1.5 <i>Social Media</i> kopi Belakang Rumah Bunda.....                          | 40        |
| 4.2 Deskripsi Data.....                                                           | 41        |
| 4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....                                  | 41        |
| 4.2.2 Identitas Responden .....                                                   | 41        |
| 4.3 Hasil Analisis Data.....                                                      | 46        |
| 4.3.1 Uji Kualitas Data.....                                                      | 46        |
| 4.3.2 Uji Validitas .....                                                         | 47        |
| 4.3.3 Uji Reabilitas .....                                                        | 48        |
| 4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....                                                | 49        |
| 4.3.5 Hasil Uji Hipotesis .....                                                   | 53        |
| 4.4 Pembahasan .....                                                              | 56        |
| 4.4.1 Pengaruh Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan .....                        | 58        |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....               | 59        |
| 4.4.3 Pengaruh Emosional dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 60        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                         | <b>61</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                             | 61        |
| 5.2. Saran.....                                                                   | 61        |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                             | <b>66</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Telaah Epiris .....                                                   | 18 |
| Tabel 3.4 Skala Pengukuran Likert.....                                          | 30 |
| Tabel 3.5 Operasional Variabel .....                                            | 31 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarekan Usia .....                                 | 42 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....                          | 43 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Domisili .....                              | 44 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan pernah atau tidak mendatangi kopi BRB ..... | 45 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....                                             | 47 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas .....                                            | 48 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....                                             | 49 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                     | 50 |
| Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                          | 52 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji T.....                                                     | 54 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji F.....                                                     | 55 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....                        | 56 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....                                               | 21 |
| Gambar 4.1 Logo kopi Belakang Rumah Bunda .....                                  | 38 |
| Gambar 4.2 Produk kopi Belakang Rumah Bunda.....                                 | 39 |
| Gambar 4.3 Sosial Media Belakang Rumah Bunda .....                               | 40 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Usia .....                                  | 42 |
| Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 43 |
| Gambar 4.6 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....                               | 44 |
| Gambar 4.7 Karakteristik Berdasarkan pernah atau tidak mendatangi kopi BRB ..... | 45 |
| Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                                    | 51 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Uji Plagiarisme
- Lampiran 2. Uji Referensi
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Uji SPSS 29
- Lampiran 6. Buku Bimbingan
- Lampiran 7. Riwayat Hidup

