

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK “KOPI
DARI HATI” DI PERUMAHAN TAMAN ASTER CIKARANG BARAT**

SKRIPSI

Oleh:

Ronaldo Fajar Mardika

201810325418



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kopi Dari Hati di Perumahan Taman Aster, Cikarang Barat

Nama Mahasiswa : Ronaldo Fajar Mardika

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325418

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian : Senin, 15 Juli 2024

Jakarta, 22 Juli 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Agus Dharmanto, S.E., M.M

NIDN 3005087310



Nita Komala Dewi, S.I.Kom., M.M

NIDN 0314048302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk "Kopi Dari Hati" Di Perumahan Taman Aster Cikarang Barat

Nama Mahasiswa : Ronaldo Fajar Mardika

Nomor Pokok : 201810325418

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Senin, 15 Juli 2024

Jakarta, 22 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dewi Sri Wulandari, SE., M.Sc
NIDN. 0303017106

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Heni Rohaeni, S.Sos, M.Si.
NIDN. 0314068202

Penguji : Agus Dharmanto, SE, MM
NIDN. 0305087310

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 : Ronaldo Fajar Mardika

NPM : 201810325418

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 25 Agustus 1997

Alamat : Perumahan Taman Aster blok A1 no 237, Cikarang Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Kopi Dari Hati di Perumahan Taman Aster, Cikarang Barat” 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 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 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, 22 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ronaldo Fajar Mardika
201810325418

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki potensi untuk mengembangkan perekonomiannya menjadi negara yang maju, perkembangan usaha ini diwarnai dengan berbagai macam persaingan disegala bidang. Untuk mengembangkan strategi pemasaran yang kompetitif, pemasar perlu mengetahui konsumen mana yang cenderung membeli produknya. Kopi dari Hati adalah brand kopi yang terkenal sebab *franchise*-nya bisa ditemukan di seluruh kota besar di Indonesia. Penelitian terkait kepuasan konsumen diperlukan. Penelitian kali ini merupakan penelitian yang dilakukan di daerah Perumahan Taman Aster untuk mencari Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk “Kopi Dari Hati” di Perumahan Taman Aster Cikarang Barat Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk “Kopi Dari Hati” di Perumahan Taman Aster Cikarang Barat. Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada produk “Kopi Dari Hati” di Perumahan Taman Aster Cikarang Barat. Sedangkan Kualitas Produk tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada produk “Kopi Dari Hati” di Perumahan Taman Aster Cikarang Barat sebab hal tersebut mungkin dapat terjadi ketika pelanggan Kopi Dari Hati mendapatkan produk yang mereka pesan kurang dari ekspektasi mereka. Sedangkan kedua variabel yakni Kualitas Pelayanan dan Promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konsumen Kopi Dari Hati untuk mendapatkan kepuasan berbelanja disana. Dalam upaya untuk mendapatkan pelanggan tetap ataupun memperbanyak pelanggan baru berdatangan ke toko Kopi Dari Hati, *Coffeeshop* perlu memperhatikan aspek-aspek ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Konsumen, Kopi Dari Hati.



ABSTRACT

Indonesia is a developing country that has the potential to develop its economy into a developed country. This business development is characterized by various kinds of competition in all fields. To develop a competitive marketing strategy, marketers need to know which consumers are likely to buy their products. Kopi dari Hati is a famous coffee brand because its franchises can be found in all major cities in Indonesia. Research related to consumer satisfaction is needed. This research is research conducted in the Taman Aster Housing area to look for the influence of service quality, product quality and promotion on consumer satisfaction with the product "Coffee from the Heart" in the Taman Aster housing complex, West Cikarang. The aim of this research is to determine the influence of service quality and product quality. and Promotion of Consumer Satisfaction with "Coffee from the Heart" Products at the Taman Aster Housing Complex, West Cikarang. The results of this research were that it was found that there was a positive influence of service quality and promotion on consumer satisfaction with the "Coffee from the Heart" product at the Taman Aster Housing Complex, Cikarang Barat. Meanwhile, product quality does not have a positive influence on consumer satisfaction with the "Kopi Dari Hati" product at the Taman Aster Housing Complex, Cikarang Barat because this might happen when Kopi Dari Hati customers get the product they ordered that is less than their expectations. Meanwhile, the two variables, namely Service Quality and Promotion, have a significant influence on Kopi Dari Hati consumers' satisfaction with shopping there. In an effort to get regular customers or increase new customers coming to the Kopi Dari Hati shop, Coffeeshop needs to pay attention to these aspects.

Keyword: Service Quality, Product Quality, Promotion, Consumer Satisfaction, Kopi Dari Hati.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang penulis terima, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada produk “Kopi Dari Hati” di Perumahan Taman Aster, Cikarang Barat” dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan prosposal skripsi ini mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. H. Bambang Karsono, S.H.,M.M.Ph.D.D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E.,M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.
5. Bapak Agus Dharmanto, S.E., M.M. dan Ibu Nita Komala Dewi, S.I.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah

meluangkan banyak waktu, pikiran dan ilmunya untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta para staff di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa studi.
7. Kedua orang tua dan kakak yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi untuk penulis.
8. Keluarga besar dan teman – teman yang selalu memberikan dukungan untuk penulis.
9. Seluruh pegawai Kedai Kopi Dari Hati di Perumahan Taman Aster yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa di dalam proposal skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi materi maupun segi teknis penyajian, karena keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis, namun penulis terus berusaha dengan segenap kemampuan yang penulis miliki agar mendapatkan hasil terbaik. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 5 April 2024



(Ronaldo Fajar Mardika)



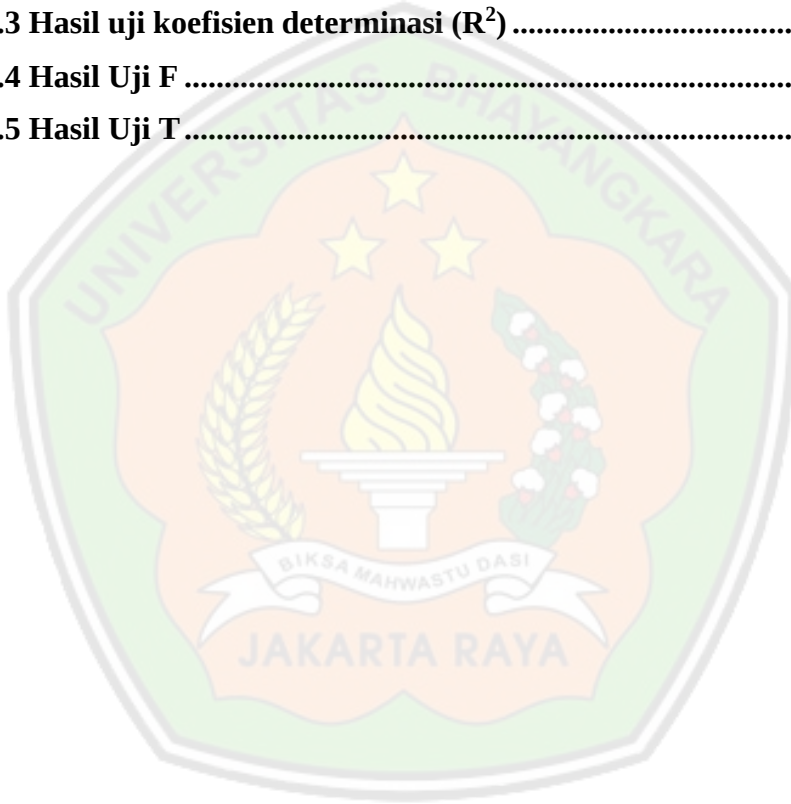
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TELAAH PUSTAKA.....	12
2.1 Telaah Teoritis	12
2.2 Kepuasan Konsumen	14
2.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.4 Kualitas Produk.....	26
2.5 Promosi	29
2.6 Telaah Empiris	31
2.7 Kerangka Konseptual.....	38
2.8 Pengembangan Hipotesis Penelitian	39
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Metode Penelitian	41
3.2 Tahapan Penelitian.....	41
3.3 Operasional Variabel	42

3.4	Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
3.5	Metode Pengambilan Sampel	49
3.6	Metode Analisis Data.....	52
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Hasil Penelitian	61
4.2	Uji Validitas	63
4.3	Uji Reliabilitas	65
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5	Uji Multikolinearitas.....	67
4.6	Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.7	Uji hipotesis	69
4.8	Hasil Uji Hipotesis.....	71
4.9	Hasil Uji T.....	73
BAB 5 PENUTUP.....		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 1 Hasil Penelitian Yang Relevan	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Uji Validitas	63
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.2 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4.3 Hasil uji koefisien determinasi (R^2)	71
Tabel 4.4 Hasil Uji F	72
Tabel 4.5 Hasil Uji T	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kedai Kopi di Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Pencapaian Kopi Dari Hati.....	4
2.1 Gambar Konseptual.....	38
Gambar 4.1 Frekuensi Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2 Statistik Deskriptif.....	62
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas.....	66
Gambar 4.3 P-Plot Uji Normalitas	67
Gambar 4.4 Tabel VIF dan <i>Tolerance Value</i>	68
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	69

