

**KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA *WORK COFFEE* DI UNIVERSITAS
BHAYANGKARA JAYA KAMPUS BEKASI**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Putri Amanda

(202110325191)



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap
Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan
Pembelian Pada *Work Coffee* di Universitas
Bhayangkara Jaya Kampus Bekasi

Nama Mahasiswa : Putri Amanda

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325191

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

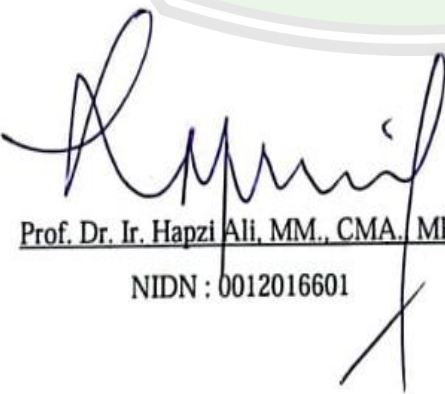
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA. MPM

NIDN : 0012016601


Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN : 0329048302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap
Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan
Pembelian Pada *Work Coffee* di Universitas
Bhayangkara Jaya Kampus Bekasi

Nama Mahasiswa : Putri Amanda
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325191
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, MBA
NIDN: 0326126102
Sekretaris Tim Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601
Penguji : Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM
NIDN: 012016601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Amanda
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325191
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 30 November 2002
Alamat : Bekasi Griya Asri 2 Blok F1 NO 12A RT. 007/025
DS. Sumber Jaya, Kec. Tambun Selatan, Bekasi
17510

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian Pada *Work Coffee* di Universitas Bhayangkara Jaya Kampus Bekasi". Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah 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 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, 13 Februari 2025
Yang membuat pernyataan



Putri Amanda
202110325191

ABSTRAK

Putri Amanda. 202110325191. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada *Work Coffee* Di Universitas Bhayangkara Jaya Kampus Bekasi. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian serta kepuasan pelanggan pada *work coffee*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen *work coffee*, namun jumlah pastinya tidak diketahui. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Hair* yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang layak adalah 5-10 kali jumlah indikator dalam penelitian. Dengan menggunakan 18 indikator, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 126 responden. Skala pengukuran menggunakan *skala likert*. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dari kuesioner dan pra survei, data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan pada jurnal bereputasi dan buku serta *e-books*. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji outer model, inner model dan uji hipotesis menggunakan teknik *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan software statistik SmartPLS. Hasil dari penelitian yang dilakukan di *work coffee* yaitu sebagai berikut: 1) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian; 2) Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian; 3) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; 4) Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; 5) Keputusan Pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Putri Amanda. 202110325191. *The Effect of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction Through Purchasing Decisions at Work Coffee at Bhayangkara Jaya University Bekasi Campus.* The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities as factors that influence purchasing decisions and customer satisfaction at work coffee. This study uses quantitative methods with sampling techniques, namely purposive sampling. The population in this study were all work coffee consumers, but the exact number was unknown. Therefore, determining the number of samples using Hair's formula which states that the number of viable samples is 5-10 times the number of indicators in the study. By using 18 indicators, the number of samples used in this study were 126 respondents. The measurement scale uses a Likert scale. The types of data used are primary data and secondary data, primary data obtained from questionnaires and pre-surveys, secondary data obtained from previous research that has been published in reputable journals and books and e-books. The tests carried out in this study are outer model, inner model and hypothesis testing using the Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) technique using SmartPLS statistical software. The results of the research conducted at work coffee are as follows: 1) Service Quality variables have a positive and significant effect on Purchasing Decisions; 2) Facility variables have a positive and significant effect on Purchasing Decisions; 3) Service Quality variables have a positive and significant effect on Customer Satisfaction; 4) Facility Variables have a positive and significant effect on Customer Satisfaction; 5) Purchasing Decisions have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Facilities, Purchasing Decisions, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian Pada *Work Coffee* di Universitas Bhayangkara Jaya Kampus Bekasi”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D, D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Yayan Hendayana, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Hadita. S.Pd., MM Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah banyak membantu penulis, mengarahkan dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, MBA selaku Ketua Penguji yang juga telah banyak membantu penulis, mengarahkan dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Sekretaris Penguji yang juga telah banyak membantu penulis, mengarahkan dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak M. Fadhli Nursal, SE, MM Selaku Dosen Akademik selama menjadi Mahasiswa di Universitas Bhaangkara Jakarta Raya.
9. Bapak/ibu Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Kedua Orang Tua saya, Ayah dan Mamah yang selalu memberikan dukungan baik dalam do'a, motivasi maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-Teman yang penulis temui saat diperkuliahan, Nafia, Alycia Agustina Regita Cahyani, Salsabila Aninda Putri, Saron Okavia Pangeswati dan Annisa Zahra Mutaqin yang telah memberikan dukungan, tawa, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Organisasi HIMMARA, DPM, HMI, KKNT Cikoneng dan teman-teman kelas unggulan, serta teman-teman kuliah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, semangat serta

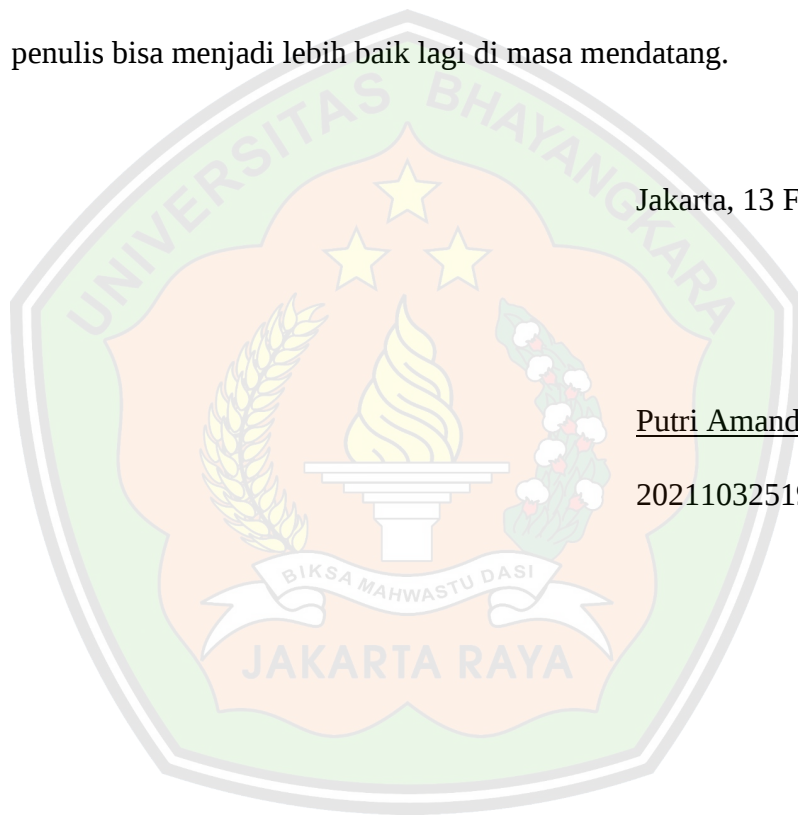
tempat berbagi pengetahuan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, penulis masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna menjadi acuan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Jakarta, 13 Februari 2025

Putri Amanda

202110325191



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Masalah	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	17
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	20
2.2 Fasilitas	22
2.2.1 Pengertian Fasilitas	22
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi fasilitas	25
2.2.3 Indikator Fasilitas	27
2.3 Keputusan Pembelian	27
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	27
2.3.2 Proses Keputusan Pembelian	29

2.3.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	31
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	36
2.5 Pengaruh Antar Variabel	40
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	40
2.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian.....	41
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.5.4 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.5.5 Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.6 Kerangka Konseptual	44
2.7 Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III	46
METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Desain Penelitian	46
3.2 Populasi dan Sampel	47
3.2.1 Populasi Penelitian.....	47
3.2.2 Sampel Penelitian	47
3.3. Jenis dan Sumber Data	48
3.3.1 Jenis Data.....	48
3.3.2 Sumber Data	49
3.4 Operasional Variabel dan Teknik Pengukuran.....	50
3.4.1 Pengertian Variabel.....	50
3.4.2 Pengertian Operasional Variabel	51
3.4.3 Teknik Pengukuran	54
3.5 Objek dan Waktu Penelitian.....	55
3.6 Metode Analisis Data	55
3.6.1 Teknik Analisis Data SEM PLS	55
3.6.2 Model Konseptual Penelitian.....	55
3.7 Uji Hipotesis.....	57
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	57

3.7.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	58
3.8 Rancangan Uji Hipotesis	59
BAB IV	61
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
4.2 Deskripsi Data	61
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	61
4.2.2 Identitas Responden.....	62
4.3 Hasil Analisis Data	63
4.3.1 Skema Model Partial Least Square	63
4.3.2 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	64
4.3.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	69
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.5 Pembahasan	75
BAB V.....	85
KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Pra Survei Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	8
Tabel 2.1 Proses Keputusan Pembelian	30
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Operasional Variabel	51
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Frekuensi	63
Tabel 4.3 Hasil <i>Outer Loading</i>	65
Tabel 4.4 Hasil <i>Average variance Extracted</i>	66
Tabel 4.5 Hasil <i>Cross Loading</i>	67
Tabel 4.6 Hasil <i>Composite reliability</i>	68
Tabel 4.7 Hasil <i>R-square adjusted</i>	70
Tabel 4.8 Hasil <i>Path Coefficients</i>	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Provinsi penghasil kopi terbesar di indonesia 2023	2
Gambar 1.2 Grafik Usaha Kuliner dan <i>Cafe</i> di Kab/kota Jawa Barat	4
Gambar 1.3 Grafik Kepuasan Pelanggan	7
Gambar 1.4 Grafik Faktor-Faktor yang mempengaruhi Y	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3.1 Model Konseptual	56
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	64
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i>	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Plagiarism Skripsi.....	98
Lampiran 2. Uji Referensi Skripsi	100
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 4. Tabulasi Data.....	119
Lampiran 5. Hasil Uji Smart PLS 4.0	135
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	138
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	143

