

**BEDA PROPORSI KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN SENADI KOPI
JAKARTA)**

SKRIPSI

KEVIN FERIANSYAH

21177000238



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

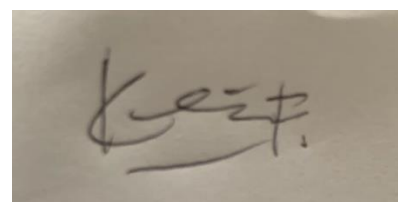
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**BEDA PROPORSI KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (STUDI
KASUS PADA KONSUMEN SENADI KOPI JAKARTA)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata – 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasi dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, dipublikasi ataupun plagiat, maka saya menerima sanksi sesuai peratur perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Februari 2021



KEVIN FERIANSYAH
NPM 21177000234

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**BEDA PROPORSI KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN SENADI KOPI
JAKARTA)**

dibuat untuk melengkapi sebagian penyerataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Rama Chandra, SE, ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, Februari 2021

Pembimbing,



Sri Handoko Sakti, SE., MMT

Kepala Program Studi S1 Manajemen,



Mohammad Ramaditya, BBA, MSc

06/02/2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**BEDA PROPORSI KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN SENADI KOPI
JAKARTA)**

Telah di uji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal Februari 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA, MSc
(Kaprodi S-1 Manajemen)

2. ; Sri Handoko Sakti, SE., MMTr
(Pembimbing)

3. ; Imelda Aprileny, SE., ME
(Anggota Penguji)

4. ; Asep Saefurahman, SE., ME
(Anggota Penguji)



Digitally signed by:
Muhammad Ramaditya

[79278C773694C21A]

Date: 19 Apr 2021 18:17:52 WIB

Verify at dsign.ipb.ac.id

KATA PENGANTAR

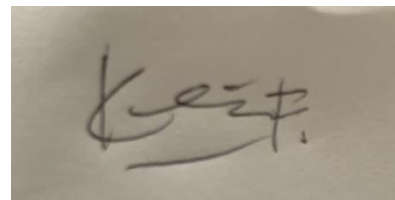
Puji Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di bidang Manajemen pada program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indoensia .

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala dan hambatan yang dihadapi daat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Sri Handoko Sakti, SE., MMTr selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penelitian dalam menyusun skripsi ini
2. Ibu Imelda Apileny, SE., ME dan Bapak Asep Saefurahman, SE., M.Si selaku dosen penguji yang memberikan nilai terbaik kepada peneliti
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, MSc selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)
5. Segenap dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantuk penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Owner Senadi Kopi Jakarta sekaligus teman penulis yang telah memberikan izin untuk melakukan sebuah penelitian dan memberikan data yang diminta
7. Orang tua Mami dan Mama yaitu Rini Anggraini dan Etty Mulyati atas semua dukungan materil maupun non materil dan atas seluruh doanya
8. Adik penulis yaitu Kania Nayla Shita yang selalu memberikan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

9. Kakak dan Adik Sepupu Hadi Prasetyo, Fajar Alfiantino, Muhammad Revaldy, Resti Ayuningtias, Luna Olivia Nandita, Taraka Putra Ardani yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
10. Immanuella Tiurma Marnala yang memberikan warna kepada penulis dan motivasi serta peran yang sangat berarti untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Sahabat penulis Geriando Azvelin, Bayu Laksono Aji, Irfan Aji Julianto yang banyak berperan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terslesaikan

Jakarta, 24 Desember 2020

A photograph of a handwritten signature in dark ink on a light-colored surface. The signature is stylized and appears to read 'Kevin'.

KEVIN FERIANSYAH

NMP 21177000238

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Kevin Feriansyah
NPM	: 21177000234
Program Studi	: S-1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-Exclusif Royalty - Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

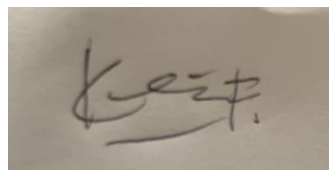
BEDA PROPORSI KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN SENADI KOPI JAKARTA)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Februari 2021

Yang menyatakan,



KEVIN FERIANSYAH

Kevin Feriansyah
NPK 21177000238

Dosen Pembimbing :

Sri Handoko Sakkti, SE., MMTr

Program Studi S-1 Manajemen

**BEDA PROPORSI KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN SENADI KOPI)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan, studi kasus pelanggan Senadi Kopi Jakarta.

Strategi penelitian adalah asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Populasi di dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen Senadi Kopi Jakarta. Responden sebanyak 100 orang. Metode analisis menggunakan analisis uji *Chi-square*, uji Univariat & analisis Bivariat, serta uji hipotesis dengan bantuan IBM SPSS Statistics 23.

Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-square*, hasil menunjukkan bahwa uji Bivariat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai *P-value* sebesar = 0,048. Uji Bivariat fasilitas terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai *P-value* sebesar = 0,001. Uji Bivariat lokasi terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai *P-value* sebesar = 0,023. Uji Bivariat kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan diperoleh *P-value* sebesar = 0,034. Berdasarkan hasil uji hipotesis, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *P-value* < 0,05. Terdapat hubungan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *P-value* < 0,05. Terdapat hubungan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *P-value* < 0,05. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *P-value* < 0,05.

Temuan Penelitian ini bermanfaat untuk Senadi Kopi untuk senantiasa memberikan Pelayanan terbaik berupa ketepatan dan kecepatan pada para pelanggannya, dengan demikian diharapkan para pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan tetap di Senadi Kopi

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan

Kevin Feriansyah

NPK 21177000238

MMTr Study Program S-1 Management

Mentor Lecturer :

Sri Handoko Sakkti, SE.,

**DIFFERENT PROPORTIONS OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND
LOCATIONS OF CUSTOMER SATISFACTION
(CASE STUDY ON SENADI COFFEE CUSTOMERS)**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, facilities and location on customer satisfaction, a case study of Senadi Kopi Jakarta customers.

The research strategy is associative. The sampling technique used purposive sampling. The population in this study were all consumers of Senadi Kopi Jakarta. Respondents were 100 people. The analytical method uses Chi-square test analysis, Univariate test & Bivariate analysis, and hypothesis testing with the help of IBM SPSS Statistics 23.

Based on the results of the Chi-square test analysis, the results showed that the Bivariate test of service quality on customer satisfaction obtained a P-value of = 0.048. Bivariate test facilities for customer satisfaction obtained a P-value of = 0.001. Bivariate test of location on customer satisfaction obtained a P-value of = 0.023. Bivariate test of service quality, facilities and location on customer satisfaction obtained a P-value of = 0.034. Based on the results of hypothesis testing, there is a relationship between service quality and customer satisfaction with a P-value <0.05. There is a relationship between facilities and customer satisfaction with a P-value <0.05. There is a relationship between location and customer satisfaction with a P-value <0.05. There is a relationship between service quality, facilities and location on customer satisfaction with a P-value <0.05.

The findings of this study are useful for Senadi Kopi to always provide the best service in the form of accuracy and speed to its customers, thus it is hoped that these customers will become regular customers at Senadi Kopi.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah Penelitian	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 6
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pemasaran.....	10
2.2.2. Kualitas Pelayanan	11
2.2.3. Fasilitas	12
2.2.4. Lokasi	13
2.2.5. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	17
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.	17
2.3.2. Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3. Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.4. Hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	18

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	19
BAB III METODA PENELITIAN.....	20
3.1. Strategi Penelitian.....	20
3.2. Populasi Dan Sampel.....	20
3.2.1. Populasi Data Penelitian.....	20
3.2.2. Sampel Penelitian.....	20
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	35
3.4. Operasionalisasi Variabel	36
3.5. Metoda Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	31
4.2. Deskripsi Responden	32
4.3. Deskripsi Data.....	35
4.3.1. Analisis Univariat	35
4.3.1.1. Gambaran Data Kepuasan Pelanggan Di Senadi Kopi ...	35
4.3.1.2. Gambaran Data Kualitas Pelayanan Di Senadi Kopi	36
4.3.1.3. Gambaran Data Fasilitas Di Senadi Kopi	37
4.3.1.4. Gambaran Data Lokasi Di Senadi Kopi	38
4.3.2. Analisis Bivariat	39
4.3.2.1. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Senadi Kopi	39
4.3.2.2. Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Senadi Kopi	40
4.3.2.3. Analisis Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Senadi Kopi	42
4.3.2.4. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Senadi Kopi	43
4.4. Temuan Hasil Penelitian	44
4.4.1. Hubungan Beda Proporsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	44
4.4.2. Hubungan Beda Proporsi Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.4.3. Hubungan Beda Proporsi Lokasi terhadap Kepuasan	

Pelanggan	45
4.4.4. Hubungan Beda Proporsi Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1. Simpulan	47
5.2. Saran	48
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian	48
DAFTAR REFERENSI	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	52
DAFTAR RIWAYAT	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3.2. Indikator Penelitian Kualitas Pelayanan	26
Tabel 3.3. Indikator Penelitian Fasilitas	27
Tabel 3.4. Indikator Penelitian Lokasi	27
Tabel 3.5. Indikator Penelitian Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pelanggan Bertransaksi	35
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Dua Kategori Kepuasan Pelanggan Senadi Kopi	36
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Dua Kategori Kualitas Pelayanan Senadi Kopi.....	37
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Dua Kategori Fasilitas Senadi Kopi.....	38
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Dua Kategori Lokasi Senadi Kopi.....	38

Tabel 4.9. Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Senadi Kopi Jakarta	39
Tabel 4.10. Fasilitas (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Senadi Kopi Jakarta	41
Tabel 4.11. Lokasi (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Senadi Kopi Jakarta	42
Tabel 4.12. Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dan Lokasi (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Senadi Kopi Jakarta.....	43

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Gambar Konseptual	19
--	----