

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA STARBUCKS
(Studi Kasus pada Konsumen PIK Avenue Mall)**

SKRIPSI

**NANDA HADI SAPUTRA
2115000033**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA STARBUCKS
(Studi Kasus pada Konsumen PIK Avenue Mall)**

SKRIPSI

**NANDA HADI SAPUTRA
2115000033**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA STARBUCKS (Studi Kasus pada Konsumen PIK Avenue Mall)

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

Jakarta, Februari 2021

NANDA HADI SAPUTRA
NPM 21150000033

PERSETUJUAN PEMBIMBING

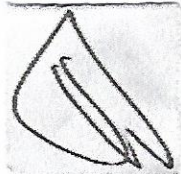
Karya ilmiah dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA STARBUCKS (Studi Kasus pada Konsumen PIK Avenue Mall)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 22 Februari 2020

Pembimbing,



Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramadhani, BBA, M.Sc #13/03/0201




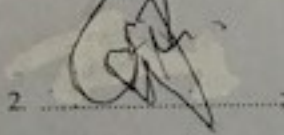
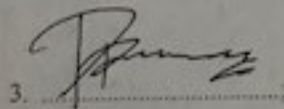
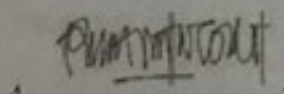
HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA STARBUCKS (Studi Kasus pada Konsumen PIK Avenue Mall)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 22 Februari 2021 dengan nilai Δ

Panitia Ujian Karya ilmiah

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Pembimbing)
3.  : Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM
(Anggota Penguji)
4.  : Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sarjana Manajemen pada program S1 Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis serta bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Pada proses penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang selalu melindungi, memberikan kemudahan, kesehatan, keselamatan serta memberkahi penulis di hari-hari penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Management Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak H. Agustin Burda, BSBA, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
6. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
7. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.

8. Hadi Suhendar dan Fitriah selaku kedua orang tua penulis yang banyak mendukung serta memberi semangat untuk kelulusan kuliah ini. Dan terimakasih untuk Natasya selaku adik penulisa yang memberikan do'a dan hiburan.
 9. Semua responden Starbucks PIK Avenue Mall yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner untuk memperoleh data yang diperlukan.
 10. Terima kasih kepada Fita Meyliana yang sudah membantu saya, mensupport saya, yang bersedia mendengarkan keluhan saya, dan serta do'a nya yang sangat tulus untuk saya.
 11. Terimakasih untuk Febrianti Rosita yang selalu mensupport dan memberikan kegembiraan pada penulis di sela-sela penyelesaian tugas akhir
- Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuan, nasehat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga amal ibadah serta doa yang diberikan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas mendapatkan Rahmat dan Karunia dari Allah SWT. Aamiin.

Jakarta, Februari 2021

NANDA HADI SAPUTRA
NPM 2115000033

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : NANDA HADI SAPUTRA
NPM : 21150000033
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN KARTESIUS PADA STARBUCKS (Studi Kasus pada Konsumen PIK Avenue Mall)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah 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,

ttd

NANDA HADI SAPUTRA

Nanda Hadi Saputra
NPM : 2115000033
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN
KARTESIUS PADA STARBUCKS
(Studi Kasus pada Konsumen PIK Avenue Mall)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Starbucks (studi kasus: Starbucks PIK Avenue Mall) terhadap atribut pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode Servqual, serta mengetahui atribut-atribut pelayanan yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui diagram Kartesius. Dari penelitian yang telah dilakukan diperoleh angka rata-rata tingkat kepuasan pelanggan Starbucks PIK Avenue Mall adalah 94,0% sehingga masih ada 6,0% yang masih belum memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Starbucks PIK Avenue Mall. Dalam penelitian ini, teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dengan sampel sebanyak 100 orang pelanggan Starbucks PIK Avenue Mall. Data panel yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas instrumen penelitian.

Dari pengintegrasian metode Servqual dengan pemetaan diagram kartesius, diperoleh atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki adalah atribut A1 (Karyawan dapat melayani pelanggan dengan cepat dan tepat), atribut A2 (Rasa makanan dan minuman yang konsisten), atribut A8 (Karyawan memahami kebutuhan pelanggan), dan atribut A9 (Area Store terlihat rapi dan bersih).

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Metode Servqual dan Kartesius

Nanda Hadi Saputra
NPM : 2115000033
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH THE SERVQUAL AND
CARTESIUS METHODS ON STARBUCKS
(Case Study on PIK Avenue Mall Consumers)***

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction of Starbucks (case study: Starbucks PIK Avenue Mall) to the service attributes provided using the Servqual method, and to find out service attributes that can be improved to increase customer satisfaction through Cartesian diagrams. From the research that has been done, it is found that the average level of customer satisfaction at Starbucks PIK Avenue Mall is 94.0%, so there are still 6.0% who still do not meet customer expectations.

This study uses a quantitative approach. The general population in this study were all customers of Starbucks PIK Avenue Mall. In this study, the sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling technique, with a sample of 100 customers of Starbucks PIK Avenue Mall. Panel data used in this study are primary and secondary data. Hypothesis testing using the validity and reliability of the research instrument.

From the integration of the Servqual method with Cartesian diagram mapping, it is obtained that the attributes that must be prioritized for improvement are attribute A1 (employees can serve customers quickly and precisely), attribute A2 (Consistent taste of food and drinks), attribute A8 (Employees understand customer needs), and attribute A9 (Area Store looks fast and clean).

Keywords: Customer Satisfaction, Servqual and Kartesius Methode

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1.Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2.Landasan Teori.....	13
2.2.1.Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2.Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.3.Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.Hubungan antar Variabel Penelitian.....	32

	Halaman
2.4.Kerangka Konseptual Penelitian.....	34
BAB III METODA PENELITIAN.....	36
3.1.Strategi Penelitian.....	36
3.2.Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1.Populasi penelitian.....	36
3.2.2.Sampel penelitian.....	37
3.3.Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	38
3.4.Operasionalisasi Variabel.....	40
3.5.Metoda Analisis Data.....	41
3.5.1.Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	41
3.5.2.Metode Servqual.....	43
3.5.3.Diagram Kartesius.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1.Deskripsi Obyek Penelitian.....	47
4.2.Deskripsi Responden.....	48
4.3.Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	51
4.3.1.Uji validitas persepsi dan harapan.....	51
4.3.2.Uji reliabilitas persepsi dan harapan.....	53
4.4.Analisis Servqual.....	54
4.4.1.Dimensi Keandalan.....	54
4.4.2.Dimensi Daya Tanggap.....	55
4.4.3.Dimensi Jaminan.....	55
4.4.4.Dimensi Empati.....	56
4.4.5.Dimensi Bukti Fisik.....	57
4.4.6.Rekapitulasi Skor <i>Servqual</i> pada 5 dimensi.....	58

4.5.Diagram Kartesius.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1.Simpulan.....	63
5.2.Saran.....	64
DAFTAR REFERENSI.....	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Pelanggan Starbucks PIK Avenue Mall.....	36
Tabel 3.2. Skala Likert.....	39
Tabel 3.3. Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3.4. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	50
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5. Hasil Validitas Butir Pernyataan Persepsi Pelanggan.....	52
Tabel 4.6. Hasil Validitas Butir Pernyataan Harapan Pelanggan.....	52
Tabel 4.7. Hasil Validitas Butir Pernyataan Harapan Pelanggan.....	53
Tabel 4.8. Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Kehandalan.....	54
Tabel 4.9. Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Daya Tanggap.....	55
Tabel 4.10. Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Jaminan.....	56
Tabel 4.11. Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Empati.....	56
Tabel 4.12. Skor <i>Servqual</i> pada Dimensi Bukti Fisik.....	57
Tabel 4.13. Rekapitulasi Skor <i>Servqual</i>	58
Tabel 4.14. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Persepsi dan Penilaian Harapan atas kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.....	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
Gambar 2.2. Analisis Lima Kesenjangan (GAP) Servqual.....	26
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	45
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Kepuasan pelanggan terhadap .. pelayanan Starbucks PIK Avenue Mall.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Persepsi.....	71
Lampiran 3. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Harapan.....	74
Lampiran 4. Data Hasil SPSS 25 Tes Validitas dan Reliabilitas Persepsi....	77
Lampiran 5. Data Hasil SPSS 25 Tes Validitas dan Reliabilitas Harapan....	79
Lampiran 6. Deskripsi Responden Penelitian.....	83
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	94