

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS
PELAYANAN DI KEDAI KOPI LAIN HATI
RAWAMANGUN**

SKRIPSI

PANDAN LAINI

21170000088



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

JAKARTA

2021

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS
PELAYANAN DI KEDAI KOPI LAIN HATI
RAWAMANGUN**

SKRIPSI

PANDAN LAINI

21170000088



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

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

JAKARTA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN DI KEDAI KOPI LAIN HATI RAWAMANGUN

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 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, 18 Januari 2022



PANDAN LAINI

NIM 21170000088

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN DI KEDAI KOPI LAIN HATI RAWAMANGUN

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Jusuf Hariyanto, Drs, M.Sc.dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Akuntansi/Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 18 Januari 2022

Pembimbing,

Kepala Program Studi S1 Manajemen,



Jusuf Hariyanto, Drs, M.Sc.



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

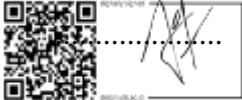

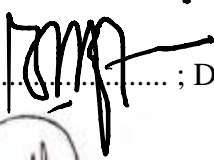

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN DI KEDAI KOPI LAIN HATI RAWAMANGUN

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal dengan nilai

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Dosen Pembimbing)
3.  ; Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
(Dosen Penguji)
4.  ; Joko Bagio Santoso, SE., MM
(Dosen Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Jusuf Hariyanto, Drs, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan mendukung saya disegala kondisi sehingga saya terus bersemangat dalam mengghadapi semuanya.

8. Kepada sahabatku Maulidina, Suryo, Hilda, Alya, Widya, Aldiva yang sudah memberikan semangat dan membantu saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Sahabat hatiku, Krisse Hapmatara yang selalu mengajak saya pergi keluar ke coffe shop sambil menemani saya untuk mengerjakan BAB per BAB di skripsi ini.
10. Kepada sahabat kecilku Aulia, Mita, Syifa yang selalu memberikan kata – kata motivasi agar saya bersemangat menyelesaikan semuanya dengan tepat waktu.
11. Kepada teman – teman seperjuanganku di STEI Riri, Aya, Anggi, Afrindo, Ayu, Fildza dan yang lainnya terima kasih sudah menemani dan memberikan momen kebersamaan yang indah selama 4 Tahun belajar.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah sangat membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Saya menyadari menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, saya mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 18 Januari 2022



PANDAN LAINI

NPM 21170000088

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Pandan Laini
NPM : 21170000088
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-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN DI KEDAI KOPI LAIN HATI RAWAMANGUN

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 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 : 18 Januari 2022

Yang menyatakan,



Pandan Laini

Pandan Laini

Dosen Pembimbing :

NPM. 21170000088

Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc.

Program Studi S-1 Manajemen

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN DI
KEDAI KOPI LAIN HATI RAWAMANGUN**

ABSTRAK

Penelitian menggunakan metode pengumpulan data dengan teknik kuisioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan diuraikan secara deskriptif. Sampel yang dihasilkan dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan yang datang ke kedai kopi lain hati rawangun dari periode juni – oktober 2020 dan ditentukan menggunakan rumus slovin. Metoda analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reabilitas, analisis servqual dan diagram kartesius. Untuk mengelola data tersebut menggunakan aplikasi PASW versi 16.0 (2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan di kedai kopi lain hati rawamangun dengan menggunakan metode servqual lalu dapat mengamatinnya dengan menggunakan diagram kartesius serta dapat mengetahui atribut atau keperluan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dari kualitas pelayanan agar memenuhi kepuasan pelanggan yang datang ke kedai kopi lain hati rawamangun.

Hasil penelitian dengan menggunakan metode servqual menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di kedai kopi lain hati rawamangun sebanding dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan yang datang ke kedai kopi Lain Hati Rawamangun. Atribut atau keperluan yang perlu ditingkatkan ialah a.Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan, b. Karyawan bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan, c. Rasa makanan dan minuman yang konsisten, d. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Servqual, Diagram Kartesius.

Pandan Laini

Advisor:

NPM. 21170000088

Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc.

Program Studi S-1 Manajemen

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN DI
KEDAI KOPI LAIN HATI RAWAMANGUN**

ABSTRAK

This research uses data collection method with questionnaire technique. The approach used in this study is a quantitative approach and described descriptively. The sample generated in this study was 100 customers who came to another coffee shop at Hati Ragungun from the period June - October 2020 and were determined using the Slovin formula. The data analysis methods used are validity and reliability tests, servqual analysis and Cartesian diagrams. To manage the data using the PASW application version 16.0 (2021).

This study aims to determine the level of customer satisfaction with the services of another coffee shop Hati Rawamangun by using the servqual method and then observing it using a Cartesian diagram and being able to find out what attributes or needs need to be improved and maintained from service quality in order to meet customer satisfaction who comes to the shop. another coffee, liver rawamangun

The results of the study using the servqual method showed that customer satisfaction at the other Hati Rawamangun coffee shop was comparable to the expectations desired by customers who came to the Lain Hati Rawamangun coffee shop. Attributes or needs that need to be improved are a. Availability and security of vehicle parking, b. Employees are willing to help customers if needed, c. Consistent taste of food and beverages, d. The friendliness of employees in providing services.

Kata Kunci : Customer Satisfactiol, Servi, Servqual, Cartesian Diagram.

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan	11
2.2. Riview Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III METODA PENELITIAN.....	27
3.1. Strategi Penelitian.....	27
4.3. Populasi dan Sampel	27
4.3.1. Populasi penelitian	27
3.1.1. Sampel penelitian.....	28

3.2.	Data dan Data Pengumpulan Data.....	30
3.3.	Operasional Variabel	31
3.4.	Metoda Analisis Data	35
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	35
3.5.2	Metode Servqual	37
3.5.3	Diagram Kartesius.....	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	41
4.2.	Deskripsi Responden	43
4.3.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	46
4.3.1.	Uji Validitas Persepsi dan Harapan.....	46
4.3.2.	Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan.....	49
4.4.	Analisis Servequal	50
4.4.1.	Dimensi Keandalan.....	50
4.4.2.	Dimensi Daya Tanggap.....	51
4.4.3.	Dimensi Jaminan.....	52
4.4.4.	Dimensi Empati.....	53
4.4.5.	Dimensi Bukti Fisik.....	54
4.4.6.	Rekapitulasi Skor Servqual pada 5 Dimensi.....	55
4.5.	Diagram Kartesius	56
4.6.	Temuan Penelitian	60
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1.	Simpulan.....	61
5.2.	Saran.....	61
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
tabel 2. 2 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	15
tabel 2. 3 Kerangka konseptual penelitian	26
Tabel 3. 1 Pelanggan Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun periode bulan Juni s/d oktober tahun 2020.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert	31
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Harapan Pelanggan pada Penelitian.....	32
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel Persepsi Pelanggan pada Penelitian.....	33
Tabel 3. 5 Tingkat Reabilitas	36
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	44
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Dengan Siapa Datang Berkunjung.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Validitas Butir Pernyataan Persepsi Pelanggan.....	46
Tabel 4. 7 Validitas Butir Pernyataan Harapan Pelanggan	48
Tabel 4. 8 Hasil Reliabilitas Butir Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan.....	49
Tabel 4. 9 Skor Servequal pada dimensi kehandalan.....	50
Tabel 4. 10 Skor Servequal pada dimensi Daya Tanggap	51
Tabel 4. 11 Skor Servequal pada Dimensi Jaminan.....	52
Tabel 4. 12 Skor Servequal pada Dimensi Empati	53
Tabel 4. 13 Skor Servequal Dimensi Bukti Fisik.....	54
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Skor Servequal	55
Tabel 4. 15 Perhitungan Rata – rata dari Penilaian Persepsi dan Penilaian Harapan atas Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Analisis Kesenjangan (GAP) Servequal	14
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	39
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kedai Kopi Lain Hati Rawamangun.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Identitas Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Jawaban Kuisoner Responden Persepsi (X)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Jawaban Kuisoner Variabel Harapan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Tabel r Product Moment	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	Error! Bookmark not defined.