

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *COFFEE SHOP* ASING DAN *COFFEE SHOP* LOKAL
DI SURAKARTA**



SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat–Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

AAN JAYOKO

B 100 070 027

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN *COFFEE SHOP* ASING DAN *COFFEE SHOP* LOKAL DI
SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

AAN JAYOKO

B 100 070 027

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2011

Pembimbing

(Dra. Mabruroh, MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi UMS

(Dr. Triyono, M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **AAN JAYOKO**
NIRM : **07.6.106.02016.50027**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI**
: **PELANGGAN TERHADAP KUALITAS**
: **LAYANAN COFFEE SHOP ASING DAN**
: **COFFEE SHOP LOKAL DI SURAKARTA**
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **FEBRUARI 2011**

Yang membuat pernyataan,

..... **AAN JAYOKO**

MOTTO

Latihan adalah guru yang terbaik,

(Publilius Syrus)

Jika Anda melakukan sesuatu dengan mencurahkan seluruh kemampuan Anda, maka tidak ada lagi yang dibutuhkan oleh jiwa kita.

(Gary Zukav)

Darah muda darahnya para remaja

(H. Rhoma Irama)

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusyu'

(Q.S. Al Baqarah : 45)

Cukuplah ALLAH Menjadi Penolong kami dan ALLAH sebaik-baiknya Pelindung

(Q.S. Ali Imran : 173)

Kesabaran, ketabahan, dan ketekunan dalam menghadapi berbagai masalah yang selalu datang adalah modal menuju kesuksesan.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya kecilku ini kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan berkah, nikmat dan kemudahan yang tiada tara dalam kehidupan ini
2. Bapak, ibu, dan adikku tercinta, yang telah mencurahkan segenap kasih sayang dan semangat untuk jadi seseorang yang lebih berarti.
3. Keluarga besarku, yang telah memberiku motivasi dorongan untuk maju meraih cita-cita.
4. Ibu dan Bapak angkat saya yang telah menasehati dan menyayangi saya.

ABSTRAKSI

Persaingan antara *coffee shop* asing dan *coffee shop* lokal semakin ketat, hal ini disebabkan adanya perubahan perilaku masyarakat terhadap fungsi dari sebuah cafe atau *coffee shop*, yang melahirkan fenomena sosial dan budaya baru. Disamping sebagai tempat untuk minum teh atau kopi dan menyantap makanan ringan, *coffee shop* juga sebagai tempat untuk berkumpul, bersosialisasi, dan bahkan menjadi salah satu tempat untuk melakukan *prospecting business* antar eksekutif sehingga kebutuhan terhadap *coffee shop* asing dan *coffee shop* lokal terus berkembang. Oleh karena itu pelanggan di hadapkan beberapa pilihan *coffee shop* asing maupun lokal dengan dukungan fasilitas lengkap, harga bersaing dan kualitas layanan yang sangat bervariasi dan kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di *coffee shop* asing dan *coffee shop* lokal.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan *coffee shop* asing dan *coffee shop* lokal yang ada di Solo Square, sampel dalam penelitian ini terdiri dari 50 responden *coffee shop* asing dan 50 responden *coffee shop* lokal. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *paired sample t-test* dan *independent sample t-test*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa di *coffee shop* lokal kualitas layanan yang paling bagus adalah kualitas interaksinya, kemudian yang kedua adalah kualitas hasil dan yang ketiga adalah kualitas lingkungan fisiknya. Setelah dilakukan uji beda rata-rata dengan *paired sample t-test* disimpulkan ada perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas interaksi dengan kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dengan kualitas hasil, dan antara kualitas lingkungan fisik dengan kualitas hasil. Di mana kualitas interaksi dipersepsikan lebih bagus daripada kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Di *coffee shop* asing kualitas layanan yang paling bagus adalah kualitas interaksinya. Yang kedua adalah kualitas hasil dan yang ketiga adalah kualitas lingkungan fisiknya. Setelah dilakukan uji beda rata-rata dengan *paired sample t-test* disimpulkan ada perbedaan rata-rata yang signifikan antara kualitas interaksi dengan kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dengan kualitas hasil, dan antara kualitas lingkungan fisik dengan kualitas hasil. Di mana kualitas lingkungan interaksi dipersepsikan lebih bagus daripada kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Ada perbedaan kualitas layanan yang signifikan antara *coffee shop* asing dan *coffee shop* lokal baik dari kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Dan perbedaan rata-rata terbesar adalah pada kualitas lingkungan fisik. Di mana *coffee shop* asing memiliki kualitas layanan lebih bagus dibandingkan *coffee shop* lokal.

Kata Kunci : kualitas layanan, *coffee shop* asing dan *coffee shop* lokal .

KATA PENGANTAR



Assalamu ‘alaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS PERBEDAAN PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN *COFFEE SHOP* ASING DAN *COFFEE SHOP* LOKAL DI SURAKARTA”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1.

Menyadari bahwa suatu karya di bidang apapun tidak terlepas dari kekurangan, disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang di miliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhirnya, dengan selesainya skripsi ini tidak lepas dari peran dan bantuan yang telah diberikan berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.

4. Drs. Widoyono, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal semester sampai akhir semester.
5. Ibu Dra. Mabruroh, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini, dan terimakasih atas nasehat-nasehat dan pengetahuan yang tidak pernah di ajarkan di Universitas manapun.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan membimbing peneliti selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Orang tuaku tercinta, Bapak H. Nur Rohmat dan Ibu Hj Siti Fathonah , atas doa restu, cinta, kasih sayang, nasehat motivasi, dan kerja kerasnya yang tak pernah putus dalam perjalanan hidupku.
8. Adikku Septi Oktaviana, yang manis dan manja, yang selama ini selalu mendukung dan memotivasi saya dalam setiap masalah.
9. Kakek saya yg selalu mendo'akan saya di setiap saya pergi kuliah.
10. Lisna, seseorang yang sangat berarti sepanjang hidupku, selalu sabar dan selalu memotivasi saya walaupun sedikit manja, tapi dia adalah orang yang sangat berpengaruh positif di kehidupan saya, terimakasih atas dukungan dan perhatiannya selama ini.
11. Angga yang sering menasehati di saat saya berbuat salah dan khilaf.
12. Teman kontrakan saya, Putra, Ferry (Bangor), Fajar (Ahong), Muklis, Danu, Eka, Enggar (Mbae), Nirmala (Gotho), Henry (Pleker), Happy, Dodi (Dajal), Roma

(Rombeng), yang selalu menjadi teman bercanda dan mengumbar tawa bersama. Tapi kalian semuanya sangat baik dan berjasa. Terimakasih telah menjadi teman yang baik.

13. Dian, Alpa, Aida, Irma dan Pendi, teman-teman lisna semuanya yang aku kenal. Makasih telah menjadi teman yang baik.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
1. Pemasaran	5
2. Perilaku Konsumen	6

3. Jasa	12
4. Konsep Layanan	13
5. Konsep Kualitas Layanan.....	14
6. Konsep Persepsi.....	16
7. Konsep Perceived Service Quality	16
8. Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	17
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Pengembangan Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Gambaran Populasi	23
B. Teknik dan Prosedur Penarikan Sampel	23
C. Prosedur Pengumpulan Data	23
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
E. Uji Instrumen.....	25
F. Teknik Analisis Data	26
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Data	31
B. Hasil Analisis	34
C. Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP	44
A. Kesimpulan	44

B. Saran	45
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel	IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel	IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel	IV.4 Deskripsi Statistik	33
Tabel	IV.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Interaksi	34
Tabel	IV.6 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Lingkungan Fisik ..	34
Tabel	IV.7 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas hasil	35
Tabel	IV.8 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel	IV.9 Rangkuman Hasil Paired Sample T-test <i>Coffe shop</i> Asing	36
Tabel	IV.10 Rangkuman Hasil Paired Sample T-test <i>Coffe shop</i> Lokal ..	38
Tabel	IV.11 Rangkuman Hasil Independent Sample T-test <i>Coffe shop</i> Asing dan Lokal.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
-------------------------------------	----