

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI JANJI

JIWA DI KOTA SOLO

(Studi kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Muhammadiyah Surakarta



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

NINA PURWITANINGSIH

B100 170 191

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI JANJI JIWA DI KOTA
SOLO**

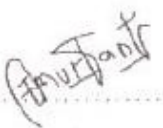
**(Studi kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Surakarta)**

oleh:

NINA PURWITANINGSIH
B100170191

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing

()

Basworo Diby, S.E., M.Si.
NIK. 714

HALAMAN PENGESAHAN

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI JANJI JIWA Di KOTA SOLO (Studi kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)

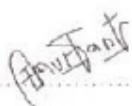
Yang disusun oleh:

NINA PURWITANINGSIH

B 100170191

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

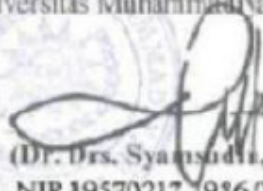
Surakarta, Juni 2021
Pembimbing Utama

()

(Basworo Diby, SE, MSi)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

()
(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP 19570217 1986 031 001



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 : NINA PURWITANINGSIH.....
NIRM : B 100170191.....
Jurusan : MANAJEMEN.....
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN KUALITAS
: PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
: KEPUASAN KONSUMEN KEDAI KOPI JANJI JIWA DI
: KOTA SOLO (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas
: Muhammadiyah 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,..... **JUNI 2021**.....

Yang membuat pernyataan,

NINA PURWITANINGSIH
.....

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): “Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maafilah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir”

(QS. Al Baqarah : 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah : 6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Kedua orang tua saya tercinta Ibu Murni Bapak Kasno dan yang telah memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, masukan, dukungan, serta selalu mendoakan yang terbaik buat saya di setiap waktu.
4. Keluarga besar yang telah memberi dukungan dan doa.
5. Pembimbing Skripsi Bapak Basworo Dibyo, SE, MSi yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan serta pembuatan skripsi.
6. Sahabat serta teman-teman semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen kedai kopi Janji Jiwa di kota Solo, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen kedai kopi Janji Jiwa di kota Solo, pengaruh citra merek terhadap terhadap kepuasan konsumen kedai kopi Janji Jiwa di kota Solo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu yaitu para mahasiswa FEB UMS yang menjadi konsumen di kedai kopi Janji Jiwa di kota Solo. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sebanyak 100 responden dan data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kedai kopi Janji Jiwa di kota Solo, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kedai kopi Janji Jiwa di kota Solo, citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kedai kopi Janji Jiwa di kota Solo.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra merek, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine: the effect of service quality on consumer satisfaction of the Kopi Janji Jiwa in Solo, the effect of product quality on consumer satisfaction at the Janji Jiwa coffee shop in Solo, the influence of brand image on consumer satisfaction. Janji Jiwa coffee shop in the city of Solo. The research method used is a method with a quantitative approach used to examine certain populations and samples, namely FEB UMS students who become consumers at the Janji Jiwa coffee shop in the city of Solo. Sampling was done by non probability sampling technique used in this study is purposive sampling with a total of 100 respondents and the data used is primary data in the form of a questionnaire. The results of this study indicate that: the quality of service has a significant effect on consumer satisfaction of the Janji Jiwa coffee shop in the city of Solo, the quality of the service has a significant effect on the satisfaction of the consumers of the Janji Jiwa coffee shop in the city of Solo, the brand image has a significant effect on customer satisfaction of the Janji Jiwa coffee shop in the city of Solo.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Brand Image, and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang tiada henti selalu memberikan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Janji Jiwa Di Kota Solo (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)” sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamaadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa bantuan, bimbingan, semangat serta dorongan dari berbagai pihak merupakan motivasi terbesar untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, MSi, PhD. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, SE, Msi. selaku dosen Pembimbing Akademik saya yang telah membantu serta memberi arahan dalam perkuliahan selama ini.
5. Bapak Basworo Dibyo, SE, Msi. selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, memberi masukan serta nasehat selama penyusunan skripsi hingga selesai.

6. Ibu Sri Murwanti, SE, MM. selaku penguji pertama yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi penulis.
8. Orangtua tercinta (Ibu dan Ayah) serta Adik yang tidak pernah lelah, selalu mendukung, mendoakan, memberikan semangat, motivasi kepada penulis sehingga dapat melanjutkan pendidikan dan penyelesaian skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan pihak yang telah memberi motivasi, bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya serta berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, Juni 2021

Penulis

Nina Purwitaningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	9
C. Hipotesis Penelitian	10
D. Kerangka Pemikiran.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Metode Penelitian	13
B. Definisi Operasional Variabel.....	13
C. Populasi dan Sampel	14

D. Data dan Sumber Data	15
E. Metode Pengumpulan Data.....	15
F. Metode Analisis	16
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Deskripsi Responden.....	22
B. Analisis Data.....	23
C. Pembahasan	37
BAB V PENUTUP	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran-Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
Tabel IV.2 Karakteristik Usia Responden	23
Tabel IV.3 Rangkuman Validitas Instrumen Kualitas Layanan (X1)	24
Tabel IV.4 Rangkuman Validitas Instrumen Kualitas Produk (X2)	25
Tabel IV.5 Rangkuman Validitas Instrumen Citra Merek (X3)	25
Tabel IV.6 Rangkuman Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y).....	26
Tabel IV.7 Hasil Reliabilitas	27
Tabel IV.8 Hasil Pengujian Normalitas	28
Tabel IV.9 Hasil Pengujian Multikolinieritas	29
Tabel IV.10 Hasil Uji heteroskedastisitas	30
Tabel IV.11 Rekapitulasi Regresi Linier Berganda	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Penelitian	12
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner Penelitian	45
Lampiran 2 : Data Kuesioner.....	50
Lampiran 3 : Uji Validitas.....	53
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas.....	58
Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik	62
Lampiran 6 : Analisis Regresi Berganda	65
Lampiran 7 : Tabel r.....	67
Lampiran 8 : t tabel.....	69
Lampiran 9 : F tabel.....	71