

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA KEDAI KOPI DI 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:

**HARYO PRANADIPTA**

**B100170007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

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

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI DI SURAKARTA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**HARYO PRANADIPTA**  
**B100170007**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 31 Juli 2021

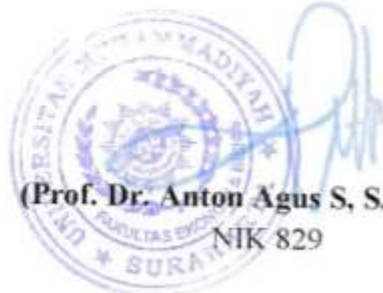
Pembimbing



**(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si.)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)**

NIK 829

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**KONSUMEN PADA KEDAI KOPI DI SURAKARTA**

Oleh:

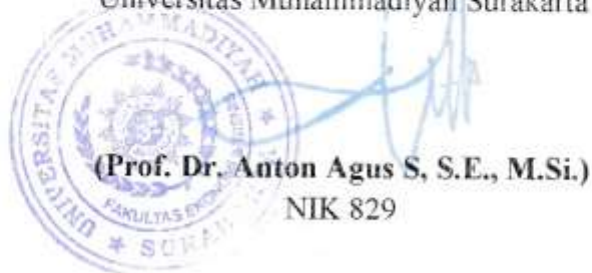
**HARYO PRANADIPTA**  
**B100170007**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Sabtu, 31 Juli 2021  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Imron Rosyadi, S.E., M.Si. (.....)  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. (.....)  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Drs. Sri Padmantyo, MBA. (.....)  
(Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
(Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)  
NIK 829



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

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

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haryo Pranadipta  
NIM : B100170007  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi 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 hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 31 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

(Haryo Pranadipta)

## MOTTO

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

*(QS. Al-Insyirah: 5-6)*

*“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia, sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah..”*

*(Imam bin Al Qayim)*

*“Iman tanpa ilmu bagaikan lentera di tangan bayi.  
Namun ilmu tanpa iman bagaikan lentera di tangan pencuri”*

*(Buya Hamka)*

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

*(Al-Baqarah 286)*

*“Jangan tegesa-gesa dengan sebuah proses, hal yang baik juga membutuhkan waktu”*

## **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 memberi 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 orangtua Bapak Kresno Nugrahanto dan Ibu Ganis Ratnasari yang telah memberikan kasih sayang, nasihat dan masukan, serta selalu mendoakan yang terbaik.
4. Keluarga besar yang telah memberi dukungan dan doa.
5. Pembimbing skripsi Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
6. Sahabat serta teman-teman semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungan.
7. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **ABSTRAK**

Perilaku pelanggan yang kembali mencoba barang atau jasa adalah basis kepuasan yang berimbas pada keputusan konsumen sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan laba perusahaan. Dengan demikian masalah kepuasan pelanggan dan kualitas layanan sangat penting untuk penelitian, sekarang setiap hari setiap perusahaan mencoba untuk meningkatkan kualitas layanannya untuk retensi pelanggan dan kepuasan

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

*The behavior of customers who return to try goods or services is the basis of satisfaction which has an impact on consumer decisions so that it can increase the company's revenue and profits. Thus the issue of customer satisfaction and service quality is very important to research, now every day every company is trying to improve its service quality for customer retention and satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Consumer Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI DI SURAKARTA”

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang tak pernah berhenti melimpahkan segala rahmat, hidayat, petunjuk, dan ridho-Nya kepada penulis, dari awal penyusunan skripsi hingga akhir dengan lancar dan tepat waktu. Dan Juga nabi besar, Muhammad SAW yang telah memberikan keteladanan yang dapat menjadi contoh bagi kami.
2. Bapak Prof. Dr. Sofyan Arif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Syamsudin, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, S.E.,M.Si.,Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga saya tercinta yang telah memberikan segala bentuk dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 31 Juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL.....                     | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....               | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....       | iv   |
| MOTTO .....                            | v    |
| PERSEMBAHAN .....                      | vi   |
| ABSTRAK .....                          | vii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                  | viii |
| KATA PENGANTAR .....                   | ix   |
| DAFTAR ISI.....                        | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                      | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                  | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                | 1    |
| A. Latar Belakang.....                 | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                | 13   |
| C. Tujuan Penelitian.....              | 14   |
| D. Manfaat Penelitian.....             | 14   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....          | 16   |
| A. Landasan Teori .....                | 16   |
| 1. Kepuasan Konsumen .....             | 16   |
| 2. Kualitas Pelayanan .....            | 19   |
| B. Penelitian Terdahulu.....           | 24   |
| C. Kerangka Berfikir .....             | 33   |
| D. Hipotesis .....                     | 34   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....        | 41   |
| A. Desain Penelitian .....             | 41   |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 42   |
| C. Data dan Sumber Data.....           | 42   |

|  |    |
|--|----|
| D. Metode Pengambilan data .....           | 43 |
| E. Definsi Operasional Variabel .....      | 44 |
| F. Metode Analisis Data .....              | 48 |
| BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN ..... | 54 |
| A. Diskripsi Indentitas Responden .....    | 54 |
| B. Hasil Analisis.....                     | 57 |
| C. Pembahasan .....                        | 66 |
| BAB V PENUTUP .....                        | 71 |
| A. Kesimpulan.....                         | 71 |
| B. Keterbatasan Masalah.....               | 71 |
| C. Saran .....                             | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                       | 74 |
| LAMPIRAN .....                             | 80 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4. 1 Diskripsi Jenis Kelamin.....                             | 54 |
| Tabel 4. 2 Diskripsi Pendidikan Tertinggi.....                      | 55 |
| Tabel 4. 3 Diskripsi Usia .....                                     | 55 |
| Tabel 4. 4 Diskripsi Pendapatan Per Bulan .....                     | 56 |
| Tabel 4. 5 Diskripsi Pekerjaan.....                                 | 56 |
| Tabel 4. 6 Hasil KMO dan Bartlette Test.....                        | 57 |
| Tabel 4. 7 Validitas <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)..... | 58 |
| Tabel 4. 8 Analisis Reliabilitas.....                               | 59 |
| Tabel 4. 9 Hasil Analisis Hipotesis .....                           | 60 |
| Tabel 4. 10 Hasil Normalitas .....                                  | 65 |
| Tabel 4. 11 Hasil Multikolinieritas.....                            | 65 |
| Tabel 4. 12 Hasil Heteroskedastisitas.....                          | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Coffe Production.....                           | 5  |
| Gambar 1. 2 Volume Ekspor Kopi Indonesia 2017.....          | 6  |
| Gambar 1. 3 Negara-Negara dengan Tingkat Konsumsi Kopi..... | 7  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....                        | 33 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuisisioner.....                       | 80 |
| Lampiran 2. Deskripsi Responden.....               | 84 |
| Lampiran 3. Uji Validitas .....                    | 86 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Realibilitas .....           | 89 |
| Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik.....                 | 91 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 93 |