



**KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA *THE COFFEE BEAN & TEA LEAF*
CABANG PANCORAN)**

SKRIPSI

BAMBANG MAULANA

1310113002

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2016**



**KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA *THE COFFEE BEAN & TEA LEAF*
CABANG PANCORAN)**

SKRIPSI
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**BAMBANG MAULANA
1310113002**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bambang Maulana

NIM : 1310113002

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juli 2016

Yang Menyatakan,



Bambang Maulana

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bambang Maulana
NRP : 1310113002
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada *The Coffee Bean & Tea Leaf* Cabang Pancoran)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 28 Juli 2016
Yang Menyatakan,



Bambang Maulana

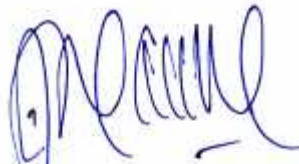
PENGESAHAN

KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA THE COFFEE BEAN & TEA LEAF CABANG PANCORAN)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

BAMBANG MAULANA
1310113002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 28 Juli 2016
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



MB. Nani Ariani, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Dr. Bernadin Dwi M, M.M.
Penguji I

Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Dekan



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Penguji II (Pembimbing)



Tati Handayani, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 28 Juli 2016



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskomi@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2015/2016

Hari ini Kamis, tanggal 28 Juli 2016, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : BAMBANG MAULANA

No.Pokok Mahasiswa : 1310113002

Program : Manajemen Ekstensi S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA THE COFFEE BEAN & TEA LEAF CABANG PANCORAN)
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Maria Bernadette Nani Ariani, SE, MM	Kema	
2	Dra. Bernadin Dwi, MM	Anggota I	
3	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M, CFMP	Anggota II	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing



Fati Handayani SE, M.M

Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada The Coffee Bean & Tea Leaf
Cabang Pancoran)

Oleh

Bambang Maulana

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang diajukan oleh analisa jalur pada setiap hubungan kausal antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan 50 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan The Coffee Bean & Tea Leaf Cabang Pancoran. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *partial least square* dan uji hipotesis menggunakan t-statistik dengan nilai kepercayaan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yakni *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan akan merasa puas terhadap The Coffee Bean & Tea Leaf Cabang Pancoran jika pelayanan sudah terpenuhi. Kami menyarankan kepada manajemen agar lebih mengoptimalkan Kualitas Pelayanan agar para konsumen merasa nyaman dan lebih memperhatikan faktor lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

**Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada The Coffee Bean & Tea Leaf
Cabang Pancoran)**

By

Bambang Maulana

Abstract

This study was conducted to examine the contribution (contribution) filed by path analysis on any causal relationship between the variables of service quality and customer satisfaction. In this study used a sample of 50 people. Sampling technique using a non-probability sampling with purposive sampling technique. This study was conducted to examine the effect of these variables on the Service Quality Customer Satisfaction The Coffee Bean & Tea Leaf Branch Pancoran. The number of samples taken in this study were 50 respondents. The analysis technique used is partial least square and hypothesis testing using t-statistics with a confidence value of 5%. The results showed that the variables of service quality that is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy a significant positive effect on customer satisfaction. It can be concluded that customers will be satisfied to The Coffee Bean & Tea Leaf Branch Pancoran if the service has been fulfilled. We suggest to the management to better optimize the service quality that consumers feel comfortable and more attention to other factors that affect customer satisfaction.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penelitian ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Maret 2016 ini adalah **“Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada The Coffee Bean & Tea Leaf Cabang Pancoran)**. Terima Kasih penulis ucapkan kepada Dekan Fakultas Ekonomi Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE., M.M, Kepala Program Studi S1 Manajemen Ibu Tati Handayani, SE, MM., dan Bapak Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua Bapak Chairul Malius & Ibu Darmini yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doanya sehingga terselesaikan cita-citanya. Untuk kakak Rani yang selalu siap membantu. Terima kasih untuk Mas Arif yang telah memberikan kesempatan dan semangat kepada penulis hingga terselesaikan skripsi ini. Dan juga kepada rekan-rekan seperjuangan Aldo, Welly, Arief, Doni, Eki, Iqbal, terima kasih menjadi yang terbaik selama kurang lebih 2 (dua) tahun ini sukses untuk kita semua, dan untuk rekan kerja Ferdy, Putri, Intan, yang telah mendukung dalam pembuatan skripsi ini. Serta teman-teman yang sudah banyak membantu dan mendukung penulisan penelitian ini. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, 28 Juli 2016

Bambang Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Penelitian Sebelumnya.....	5
II.2 Landasan Teori.....	7
II.2.1 Jasa.....	7
II.2.1.1 Definisi Jasa.....	7
II.2.1.2 Karakteristik Jasa	8
II.2.2 Kualitas Layanan	8
II.2.2.1 Definisi Kualitas Layanan	8
II.2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	9
II.2.3 Kepuasan Pelanggan	9
II.2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	9
II.2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
II.2.3.3 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	10
II.3 Kerangka Konseptual.....	11
II.4 Pengembangan Hipotesis	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	13
III.1.1 Definisi Operasional	13
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	14
III.2 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	14
III.2.1 Populasi.....	14

III.2.2	Sampel.....	14
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	16
III.3.1	Jenis Data.....	16
III.3.2	Sumber Data.....	16
III.3.3	Pengumpulan Data.....	16
III.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	17
III.4.1	Teknik Analisis Data.....	17
III.4.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	17
III.4.1.2	Teknik Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	18
III.4.2	Uji Hipotesis.....	19
III.4.2.1	Uji t.....	19
III.5	Kerangka Model Penelitian.....	20
III.5.1	Model Indikator Formatif.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		22
IV.1	Hasil Penelitian.....	23
IV.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	23
IV.1.1.1	Visi dan Misi.....	23
IV.1.2	Deskripsi Data Responden.....	23
IV.1.2.1	Karakteristik Responden.....	23
IV.1.2.2	Statistik Deskriptif.....	24
IV.1.3	Uji Kualitas Data.....	30
IV.1.3.1	Pengujian Data Dan Model Penelitian.....	30
IV.1.3.2	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	31
IV.1.4	Uji Hipotesis.....	33
IV.2	Pembahasan.....	35
IV.3	Keterbatasan Penelitian.....	38
BAB V PENUTUP.....		39
V.1	Kesimpulan.....	39
V.2	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....		40
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data Kunjungan <i>The Coffee Bean</i>	3
Tabel 2.	Matriks Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.	Pengukuran Variabel	14
Tabel 4.	Skala Likert	16
Tabel 5.	Kisi-kisi Instrumen	17
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung	24
Tabel 9.	Perhitungan Statistik Deskripsi	25
Tabel 10.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	31
Tabel 11.	<i>Cross Loading</i>	32
Tabel 12.	<i>Composite Reliability</i>	33
Tabel 13.	Hasil Model Struktural	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	11
Gambar 2. Model Indikator Formatif.....	22
Gambar 3. Histogram Data Variabel Kepuasan.....	26
Gambar 4. Histogram Data Variabel Kualitas	26
Gambar 5. Histogram Data Variabel <i>Tangible</i>	27
Gambar 6. Histogram Data Variabel <i>Reliability</i>	27
Gambar 7. Histogram Data Variabel <i>Responsiveness</i>	29
Gambar 8. Histogram Data Variabel <i>Empathy</i>	29
Gambar 9. Histogram Data Variabel <i>Assurance</i>	30
Gambar 10. Hasil Model Pengukuran SEM dengan PLS <i>Algorithm</i>	30
Gambar 11. Hasil Model Pengukuran PLS <i>Bootstrapping</i>	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Kuesioner 50 Responden
- Lampiran 3 *Output SPSS*
- Lampiran 4 Tabel t
- Lampiran 5 *SmartPLS Algorithm*
- Lampiran 6 *SmartPLS Bootstrapping*
- Lampiran 7 Surat Riset