



Skripsi:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Survei Pada Pengunjung Kopi Sana Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan)**

**DWI WULANDARI**

**1510411107**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2019**



Sumber: Dokumentasi Kopi SANA

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Survei Pada Pengunjung Kopi Sana Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

**DWI WULANDARI**

**1510411107**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dwi Wulandari  
NIM : 1510411107  
Tanggal : 10 Juli 2019

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2019  
Menyatakan,



Dwi Wulandari

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Dwi Wulandari

NIM : 1510411107

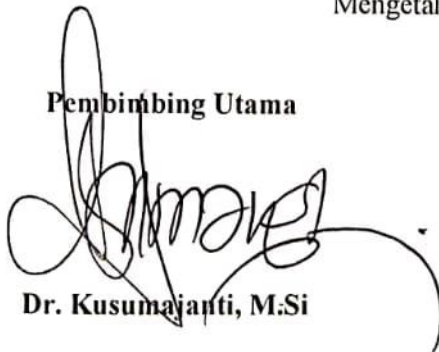
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(SURVEI PADA PENGUNJUNG KOPI SANA KITH & KIN  
KEMANG JAKARTA SELATAN)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

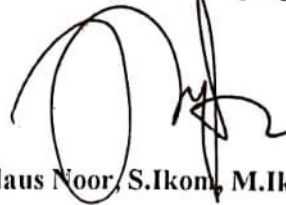
Mengetahui dan Menyetujui,

**Pembimbing Utama**



**Dr. Kusumajanti, M.Si**

**Pembimbing Pendamping**



**Firdaus Noor, S.Ikom, M.Ikom.**

**Ketua Program Studi**



**Azwar, S.S, M.Si**

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 10 Juli 2019

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Barista Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung Kopi Sana Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan). Dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Orangtua, kakak, dan adik-adik peneliti atas doa yang selalu dipanjatkan agar dimudahkannya peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Kusumajanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan dan arahnya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Firdaus Noor, S.Ikom, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing dan membanu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Azwar, S.S, M.Si, selaku KAPROGDI Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
5. Seluruh jajaran Dekanat dan Staff Akademik dan Kemahasiswaan (Mikmas) yang selalu siap membantu dalam urusan perkuliahan.
6. Fidelia Eldora sebagai rekan seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dina Yulita, Daru, Azza, Belangi, Raisya, Kendra, Santia, serta teman-teman peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, khususnya bagi peneliti.

Jakarta, 10 Juli 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dwi Wulandari', with a stylized flourish at the end.

Dwi Wulandari

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Dwi Wulandari  
NIM : 1510411107  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)

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: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Barista Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung Kopi Sana Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan)**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediaformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), 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

Tanggal : 10 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Dwi Wulandari



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA KOPI SANA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Survei Pada Pengunjung Kopi Sana Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan)**

**DWI WULANDARI**

**Abstrak**

Pola konsumsi kopi masyarakat Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Selama periode 2014-2019 Indonesia menempati posisi kedua sebagai negara dengan konsumsi kopi tertinggi di dunia. Generasi milenial menjadi generasi paling tinggi sebagai pengonsumsi kopi di Indonesia yang kemudian membuat semakin menjamurnya kedai kopi modern di Indonesia. Kopi SANA merupakan kedai kopi modern dengan konsep kopi sehat di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan teori *Customer Relations Management (CRM)* menurut Tunggal (2008) yang merujuk pada Kottler & Keller (2007). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh serta mengukur besaran pengaruh kualitas pelayanan barista terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan indikator keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian dan penampilan dengan indikator komitmen pelanggan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Survei terhadap 100 orang pelanggan Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan dengan teknik random sampling. Hasil uji korelasi menggunakan rho spearman dan memperoleh nilai sebesar 0,595 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup antara Kualitas Pelayanan Barista Kopi SANA dengan Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kopi.



***THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE IN COFFEE OF THERE  
ON CUSTOMER LOYALTY***

***(Survey on Visitors of Sana Kith & Kin Kemang Coffee in South Jakarta)***

**DWI WULANDARI**

***Abstract***

*The coffee consumption pattern of the Indonesian people has increased every year. During the 2014-2019 period Indonesia ranked second as the country with the highest coffee consumption in the world. Millennials have become the highest generation of coffee consumers in Indonesia, which has further led to the proliferation of modern coffee shops in Indonesia. SANA Coffee is a modern coffee shop with the concept of healthy coffee in South Jakarta. This study uses the theory of Customer Relations Management (CRM) according to Tunggal (2008) which refers to Kottler & Keller (2007). This study aims to determine the influence and measure of the influence of barista service quality on customer loyalty by using indicators of reliability, responsiveness, assurance, attention and appearance with indicators of customer commitment. The approach used in this study is quantitative. Survey of 100 SANA Kith & Kin Kemang coffee customers in South Jakarta using random sampling technique. The results of the correlation test using Spearman Rho and obtained a value of 0.595 which indicates that there is a sufficient relationship between the SANA Coffee Barista Service Quality and Customer Loyalty.*

***Keywords:*** *Service Quality, Customer Loyalty, Coffee.*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vii</b>
<i>Abstract .....</i>	<i>viii</i>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Konsep – Konsep Penelitian .....	17
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.2 <i>Customer Relations</i> .....	19
2.2.3 Loyalitas Pelanggan .....	20
2.3 Teori Penelitian .....	21
2.3.1 <i>Customer Relations Management (CRM)</i> .....	21
2.4 Kerangka Berfikir .....	27
2.5 Hipotesis .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>

3.1	Metodologi Penelitian .....	30
3.1.1	Pendekatan Penelitian .....	30
3.1.2	Jenis Penelitian.....	30
3.1.3	Metode Penelitian.....	30
3.2	Populasi, Sampel.....	31
3.2.1	Populasi .....	31
3.2.2	Sampel.....	31
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3.1	Data Primer .....	32
3.3.2	Data Sekunder .....	33
3.4	Operasional Variabel .....	33
3.5	Metode Analisis Data.....	37
3.5.1	Uji Validitas .....	37
3.5.2	Uji Realiabilitas.....	41
3.5.3	Uji Regresi .....	43
3.5.4	Uji Besaran Pengaruh.....	43
3.5.5	Uji Hipotesis .....	43
3.6	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	44
3.6.1	Waktu Penelitian .....	44
3.6.2	Lokasi Penelitian.....	44
<b>BAB IV</b>	.....	<b>45</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>45</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	45
4.1.1	Sejarah Kopi SANA .....	45
4.1.2	Visi & Misi Kopi SANA.....	46
4.1.2.1	Visi.....	46
4.1.2.2	Misi .....	46
4.1.3	Logo Kopi SANA .....	46
4.1.4	Struktur Organisasi Kopi SANA.....	47
4.2	Hasil Penelitian .....	49
4.2.1	Karakteristik Responden .....	49
4.2.2	Analisis Variabel X (Kualitas Pelayanan Barista Kopi SANA) .....	51
4.2.3	Analisis Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	69
4.2.4	Uji Regresi .....	85

4.2.5 Analisis Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	85
4.2.6 Analisis Hasil Uji Hipotesis .....	86
4.3 Pembahasan.....	87
<b>BAB V.....</b>	<b>92</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 10 Besar Negara dengan Konsumsi Kopi di Dunia .....	2
Tahun 2014-2018 (dalam ribuan tas @60kg) .....	2
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3. Operasionalisasi Variabel X.....	34
Tabel 4. Operasionalisasi Variabel Y.....	36
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X.....	39
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	40
Tabel 7. Cronbach's Alpha .....	42
Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel X.....	42
Tabel 9. Uji Reliabilitas Variabel Y.....	42
Tabel 10. Kegiatan dan Waktu Penelitian.....	44
Tabel 11. Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 12. Usia Responden.....	50
Tabel 13. Pekerjaan Responden .....	51
Tabel 14. Pernyataan 1 .....	51
Tabel 15. Pernyataan 2.....	52
Tabel 16. Pernyataan 3.....	53
Tabel 17. Pernyataan 4.....	54
Tabel 18. Pernyataan 5.....	54
Tabel 19. Pernyataan 6.....	55
Tabel 20. Pernyataan 7.....	56
Tabel 21. Pernyataan 8.....	57
Tabel 22. Pernyataan 9.....	57
Tabel 23. Pernyataan 10.....	58
Tabel 24. Pernyataan 11 .....	59
Tabel 25. Pernyataan 12.....	59
Tabel 26. Pernyataan 13.....	60
Tabel 27. Pernyataan 14.....	61
Tabel 28. Pernyataan 15.....	62
Tabel 29. Pernyataan 16.....	63
Tabel 30. Pernyataan 17.....	63
Tabel 31. Pernyataan 18.....	64
Tabel 32. Pernyataan 20.....	65

Tabel 33. Pernyataan 20 .....	65
Tabel 34. Pernyataan 21 .....	66
Tabel 35. Pernyataan 22 .....	67
Tabel 36. Pernyataan 23 .....	67
Tabel 37. Pernyataan 24 .....	68
Tabel 38. Pernyataan 25 .....	69
Tabel 39. Pernyataan 26 .....	70
Tabel 40. Pernyataan 27 .....	70
Tabel 41. Pernyataan 28 .....	71
Tabel 42. Pernyataan 29 .....	72
Tabel 43. Pernyataan 30 .....	73
Tabel 44. Pernyataan 31 .....	73
Tabel 45. Pernyataan 32 .....	74
Tabel 46. Pernyataan 33 .....	75
Tabel 47. Pernyataan 34 .....	76
Tabel 48. Pernyataan 35 .....	76
Tabel 49. Pertanyaan 36 .....	77
Tabel 50. Pernyataan 37 .....	78
Tabel 51. Pernyataan 38 .....	79
Tabel 52. Pernyataan 39 .....	79
Tabel 53. Pernyataan 40 .....	80
Tabel 54. Pernyataan 41 .....	81
Tabel 55. Pernyataan 42 .....	82
Tabel 56. Pernyataan 43 .....	83
Tabel 57. Pernyataan 44 .....	83
Tabel 58. Pernyataan 45 .....	84
Tabel 59. Hasil Penghitungan Uji Regresi .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Infografis Konsumsi Kopi 2017 .....	1
Gambar 2. Infografis Tren <i>Ngopi</i> Kaum Milenial di Indonesia.....	4
Gambar 3. Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4. Logo Kopi SANA .....	46
Gambar 5. Bagan Struktur Organisasi .....	47
Gambar 6. Kopi SANA menempati urutan pertama dengan kata kunci “Kopi Sehat” di mesin pencarian Google.....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN A</b> .....	<b>99</b>
LEMBAR A2 .....	99
LEMBAR A5 .....	100
<b>LAMPIRAN B</b> .....	<b>101</b>
LEMBAR KUESIONER.....	101
LEMBAR KUESIONER GOOGLE FORM .....	108
<b>LAMPIRAN C</b> .....	<b>109</b>
HASIL KUESIONER.....	109
<b>LAMPIRAN D</b> .....	<b>112</b>
FOTO DOKUMENTASI .....	112
<b>LAMPIRAN E</b> .....	<b>113</b>
HASIL UJI TURNITIN.....	113
<b>LAMPIRAN E</b> .....	<b>115</b>
RIWAYAT HIDUP .....	115