



KEPUASAN KONSUMEN SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE

SKRIPSI

BERLIANA ADINDA LORENSSA

1610111016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



KEPUASAN KONSUMEN SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

BERLIANA ADINDA LORENSSA

1610111016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Berliana Adinda Lorensa

NIM : 1610111016

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 9 Juli 2020

Yang Menyatakan,



Berliana Adinda Lorensa

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Berliana Adinda Lorensa
NIM : 1610111016
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen Program Sarjana
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 Skripsi saya yang berjudul :

Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 9 Juli 2020
Yang menyatakan,



Berliana Adinda Lorensa

SKRIPSI

KEPUASAN KONSUMEN SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE

Dipersiapkan dan disusun oleh :

BERLIANA ADINDA LORENSSA 1610111016

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 9 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfatih S. Manggabarani S.E., M.Si
Ketua Penguji



Diana Triwardhani, S.E., M.M
Penguji I



Dr. Miguna Astuti S.Si., M.M., MOS., CPM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari., S.E., M.M
Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M
Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana

Dipisahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 9 Juli 2020

CUSTOMER SATISFACTION IN SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE

By Berliana Adinda Lorensa

Abstract

This research, there is a quantitative descriptive method that is the consumer of Sunyi House of Coffee and Hope. This's coffee shop has employees with disabilities. This research has the purpose of knowing and analysing whether service quality, location, and facilities affect consumer satisfaction. The population in this research is the customers of Sunyi House of Coffee and Hope. Samples taken as many as 100 respondents with random sampling methods. Data collection through dissemination of questionnaires with descriptive and inferential data analysis techniques, and the analysis tool used is SmartPLS 3.0 (Partial Least Square). The result showed that (1) service quality affect customer satisfaction with a line coefficient value of 0,390. (2) location affect customer satisfaction with a line coefficient of 0.319. (3) facilities affect customer satisfaction with a line coefficient Of 0,271.

Keywords : *Service Quality, Location, Facilities, Customer Satisfaction, Coffee Shop*

KEPUASAN KONSUMEN SUNYI HOUSE OF COFFEE AND HOPE

Oleh Berliana Adinda Lorensa

Abstrak

Pada penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif dengan responden yaitu konsumen Sunyi House of Coffee and Hope. *Coffee shop* ini memiliki karyawan penyandang disabilitas. Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas berpengaruh pada kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Sunyi House of Coffee and Hope. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan metode *random sampling*. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan teknik analisis data deskriptif dan inferensial, serta alat analisis yang digunakan adalah *Smart PLS 3.0 (Partial Least Square)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,390. (2) lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,319. (3) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,271.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, *Coffee Shop*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Hari ini Kamis, tanggal 9 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Berliana Adinda Lorensa

NIM : 1610111016

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus** / ~~Tidak Lulus~~ *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S Manggabarani., SE., M.Si	Ketua	
2	Diana Triwadhani. SE. MM	Anggota I	
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM.	Anggota II (**)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 9 Juli 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen

Program Sarjana

Wahyudi, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala rahmat dan penguasaan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul pada penelitian adalah “**Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope**”. Terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Desmintari., S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Wahyudi, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjan. Penulis juga berterima kasih kepada Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M., MOS., CPM. selaku dosen pembimbing I, Ibu Renny Husniati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II, Ibu Dr. Alfatih S Manggabarani., S.E., M.Si selaku ketua penguji dan Ibu Diana Triwadhani. SE. MM selaku penguji 1 yang telah banyak memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian ini berjalan. Serta kepada seluruh dosen FEB UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama perkuliahan.

Selain itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bambang Suyudi dan Ibu Sriwahyuningsih selaku kedua orang tua tercinta, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan support dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada para sahabat terdekat yang selalu mensupport dari jauh. Terimakasih juga kepada sahabat sekaligus teman belajar yaitu LopelopePamili yang telah membantu dan mensupport dari awal perkuliahan sampai saat ini. Terima kasih kepada sahabat seperkoreaan Niken selaku sahabat SMA yang selalu membantu dan mendukung penulis. Terima kasih juga untuk Anissa Dwi AP selaku tutor skripsian yang sudah membantu dan memberi masukan terhadap penelitian ini. Serta teman seperdospeman dan teman-teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2016 lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya ucapkan terima kasih telah memberikan semangat kepada penulis.

Jakarta, 9 Juli 2020

Berliana Adinda Lorensa

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	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 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1. Tinjauan Pustaka	9
II.1.1 Kepuasan Konsumen.....	9
II.1.2. Kualitas Pelayanan	13
II.1.3 Lokasi	18
II.1.4 Fasilitas.....	21
II.1.5 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	25
II.1.6 Lokasi dan Kepuasan Konsumen	26
II.1.7. Fasilitas dan Kepuasan Konsumen.....	27
II.2. Model Penelitian Empirik	27
II.3. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
III.1.1 Definisi Operasional.....	29
III.1.2 Pengukuran Variabel	30
III.2. Populasi dan Sampel	31
III.2.1. Populasi	31
III.2.2. Sampel.....	31

III.3.	Teknik Pengumpulan Data	32
III.3.1.	Jenis Data	32
III.3.2.	Sumber Data	32
III.3.3.	Pengumpulan Data	32
II.4.	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	34
III.4.1.	Teknik Analisis Data	34
III.4.1.1.	Analisis Deskriptif	34
III.4.1.2.	Analisis Inferensial	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian	42
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian	44
IV.2.1.	Analisis Data Responden	44
IV.2.2.	Analisis Data Deskriptif	49
IV.2.3.	Analisis Data Inferensial	54
IV.3.	Uji Hipotesis dan Analisis	61
IV.4.	Pembahasan	63
IV.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope	63
IV.4.2.	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope	64
IV.4.3.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope	65
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	66
V.1.	Simpulan	66
V.2.	Keterbatasan Penelitian	66
V.3	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Produksi Kopi di Indonesia 2015 – 2019.....	1
Tabel 2.	Daftar Review Konsumen	5
Tabel 3.	Pengukuran Variabel.....	30
Tabel 4.	Bobot Penilaian Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 5.	Kisi – Kisi <i>Instrument</i>	33
Tabel 6.	Interpretasi <i>Nilai Interval Class</i> Responden	35
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili atau Tinggal di Wilayah Jakarta Selatan.....	45
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pemasukan atau Uang Saku ...	47
Tabel 12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	48
Tabel 13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kunjungan	48
Tabel 14.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 15.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 16.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	52
Tabel 17.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas	53
Tabel 18.	<i>Convergent Validity</i> Melalui <i>Output Outer Loading Factor</i>	56
Tabel 19.	<i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Fornell-Lacker Criterium</i>	57
Tabel 20.	<i>Discriminant Validity</i> Melalui <i>Output Average Variance Extracted (AVE)</i>	58
Tabel 21.	<i>Cross Loading</i>	59
Tabel 22.	<i>Collinearity Statistic (VIF)</i>	59
Tabel 23.	<i>Cronbach's Alpha, Composite Reliability (CR) dan Outer Weight Average</i>	60
Tabel 24.	<i>R-Square</i>	61
Tabel 25.	Hasil Uji Statistik t.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Grafik Konsumsi Kopi Nasional 2016 – 2021	2
Gambar 2.	<i>Review</i> Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope	5
Gambar 3.	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.	Langkah-langkah PLS	36
Gambar 5.	Rancangan Inner Model	36
Gambar 6.	Rancangan <i>Outer Model</i> Kepuasan Konsumen	37
Gambar 7.	Rancangan <i>Outer Model</i> Kualitas Pelayanan.....	37
Gambar 8.	Rancangan <i>Outer Model</i> Lokasi.....	37
Gambar 9.	Rancangan <i>Outer Model</i> Fasilitas	37
Gambar 10.	Konstruksi Diagram Jalur	38
Gambar 11.	Logo Sunyi House of Coffee and Hope	42
Gambar 12.	<i>Outer Model</i>	55
Gambar 13.	<i>Inner Model</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2 Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6 Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 7 Hasil Analisis Inferensial
- Lampiran 8 T Tabel dan R Tabel
- Lampiran 9 Riset Penelitian
- Lampiran 10 Bukti Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Turnitin