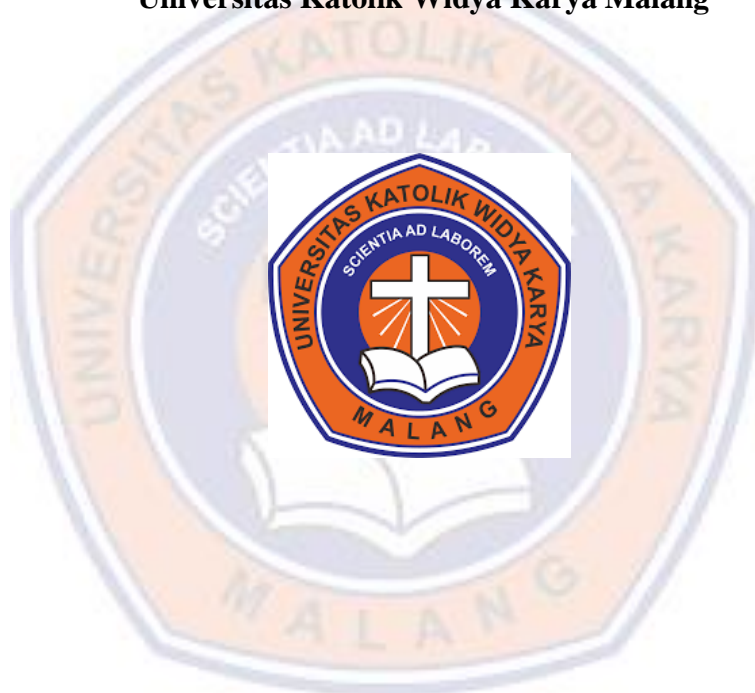


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *THE ARBANAT KITCHEN CAFE AND LOUNGE*
MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



Disusun oleh:

FRIDOLIN DEOLITO

201611017

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
2020**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : FRIDOLIN DEOLITO
Nim : 201611017
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA *THE ARBANAT KITCHEN*
CAFE AND LOUNGE MALANG

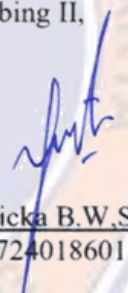
Malang, 18 Juli 2020

DITERIMA DAN DISETUJUI,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401

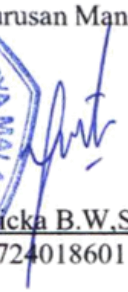

Jovita Vicka B.W.S.Pd., M.SM.
NIDN 0724018601

MENGETAHUI,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Manajemen,


Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401


Jovita Vicka B.W.S.Pd., M.SM.
NIDN 0724018601

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI *THE ARBANAT KITCHEN CAFE AND LOUNGE*
MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :


Nama : FRIDOLIN DEOLITO

NIM : 201611017

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 18 Juli 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata satu (S-1).

Disahkan Oleh,

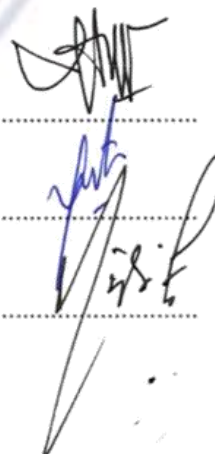
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang




Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401

Dewan Penguji

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401
2. Jovita Vicka B.W,S.Pd.,M.SM.
NIDN : 0724018601
3. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M
NIDK: 8887223419

Tanda Tangan

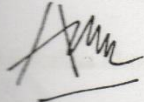


 ARBANAT	SURAT KETERANGAN No. 035/B/SK/HRD/ARBANAT/VII/2020	 ARBANAT
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT		
Hal	Keterangan Penelitian di <i>The Arbanat</i>	
Kepada Yth.	Dra. Anni Yudiasuti, M.P.	
Jabatan/Posisi	Dekan Universitas Katolik Widya Karya	
Berdasarkan laporan yang telah kami terima, menerangkan bahwa : Nama : Fridolin Deolito NIM : 201611017 Institusi : Universitas Katolik Widya Karya Malang		
Telah melaksanakan penelitian di <i>The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge Malang</i> dalam rangka menyelesaikan tugas akhir SKRIPSI dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada <i>The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge Malang</i> " pada tanggal 10 – 12 Juli 2020 dengan baik.		
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan semestinya.		


Malang, 27 Juli 2020

Mengetahui,

HRD


AILEEN TANJUNG

GENERAL MANAGER


AR BIMAJAYA NIRBITO

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang” merupakan karya asli dari :

Nama : FRIDOLIN DEOLITO
NIM : 201611017
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 18 Juli 2020

Fridolin Deolito
NIM : 201611017



DITERIMA DAN DISETUJUI,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401

Jovita Vicka B.W.S.Pd., M.SM
NIDN : 0724018601

MENGETAHUI,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Manajemen,



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN : 0701056401



Jovita Vicka B.W.S.Pd., M.SM
NIDN : 0724018601

PERSEMBAHAN

1. Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat karunia, serta rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
2. Keluargaku Papa, Mama dan Adik yang telah memberikan semangat yang tiada henti agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Keluarga besar Komunitas Tritunggal Mahakudus yang senantiasa membantu doa dan semangat agar selalu kuat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga besar *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang yang telah mendukung penelitian di tempat ini.
5. Teman teman seperjuangan Manajemen angkatan 2016 untuk setiap kebersamaan kekeluargaan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

MOTTO

*“Berani memberikan harapan bagi mereka yang mulai
kehilangan harapannya!”*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fridolin Deolito
NIM : 201611017
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Maret 1996
Alamat : Perumahan Pabean Alam Permai 8 No. 16
Nama Orang Tua (Ayah) : Kristianus Dikstijono
(Ibu) : Agata Viana Sri Umiyati
Nama Adik : Fellianus Derianto
Pendidikan : 2002 – 2008 SDN Kepuh Kiriman III
2008 – 2011 SMPN 2 Waru Sidoarjo
2011 – 2014 SMAN 1 Gedangan Sidoarjo
2016 – 2020 Universitas Katolik Widya Karya
Malang

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasihnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kesempatan dan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan juga skripsi tepat pada waktunya.
2. Kepada jajaran manajemen dan seluruh staf karyawan *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang yang telah menerima dan mendukung penelitian ini untuk memenuhi kebutuhan data dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi.
3. Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku dosen pembimbing I, terima kasih untuk dukungan moril agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai Guru dan Ibu, sosok Bu Anni menjadi teladan penulis dalam berbuat kasih, pantang menyerah dan tetap semangat dalam menjalani setiap tantangan yang ada. Doa penulis selalu menyertai setiap langkah kehidupan Bu Anni selalu. Tuhan berkati.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

4. Jovita Vicka B.W,S.Pd.,M.SM. selaku dosen pembimbing II, terima kasih atas kesabaran dan perhatian yang diberikan guna penyelesaian skripsi ini. Sebagai Dosen, Ibu membantu penulis dalam berpikir kritis dan tetap mendorong penulis dalam penyelesaian skripsi ini, Doa penulis selalu menyertai setiap langkah kehidupan Bu Vicka selalu. Tuhan berkati.
5. Teruntuk keluarga, Mama dan Papa serta Adik Fellianus Derianto yang selalu mendoakan penulis dan memberikan bantuan keuangan ataupun bantuan moril agar penulis dapat mendapatkan gelar sarjana pertama dalam keluarga kecil kami. Terima kasih atas segalanya.
6. Teruntuk sahabat-sahabat di Komunitas Tritunggal Mahakudus yang telah membantu doa agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dian Oktrianis Buulolo sebagai kekasih dan patner yang selalu sabar dan mendukung dalam proses penyelesaian ini.
8. Untuk Rapahel Nugraha sekeluarga, terima kasih atas fasilitas tempat tinggal selama masa Pandemi Covid-19, saya sangat terbantu.
9. Serta untuk semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti sepenuhnya menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan ini. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 16 Juli 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT KETERANGAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN	16
ABSTRAKSI	17
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
B. Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi manajemen pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2. Pengertian dan karakteristik jasa	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas jasa atau layanan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Dimensi kualitas layanan.....	Error! Bookmark not defined.

5.	Pengertian kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
6.	Metode pengukuran kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
7.	Faktor-faktor kepuasan konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
8.	Harapan konsumen	Error! Bookmark not defined.
9.	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen....	Error! Bookmark not defined.
10.	Restaurant	Error! Bookmark not defined.
C.	Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
D.	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Ruang Lingkup.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Sumber Data dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
F.	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
G.	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
H.	Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
I.	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA		Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum <i>The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge</i> Malang	Error! Bookmark not defined.
B.	Penyajian Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Gambaran umum responden	Error! Bookmark not defined.
2.	Penyajian Data Hasil Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.	Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP.....Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan.....Error! Bookmark not defined.

B. Saran.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Variabel Kehandalan (X1)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Variabel Jaminan (X2)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Deskripsi Responden Bukti Fisik (X3) .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Deskripsi Responden Empati (X4)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Deskripsi Responden Daya Tanggap (X5)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Deskripsi Responden Kepuasan Konsumen (Y)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Uji Validitas Instrumen.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Instrumen**Error! Bookmark not defined.**

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Tabel 4. 14 Uji Mutikolinearitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Koefisien Regresi.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Hasil analisis regresi secara bersama-sama**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Perhitungan Hasil Uji Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Uji Dominan.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi Arbanat Via Google Maps.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Arbanat.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Grafik Probability Plot (Uji Normalitas)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas.....**Error! Bookmark not defined.**



LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *THE ARBANAT KITCHEN CAFE AND LOUNGE*
MALANG**

ABSTRAKSI

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting untuk mengukur kepuasan konsumen pada perusahaan jasa. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu: kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Citra perusahaan akan positif apabila pelayanan sesuai dengan ekspektasi konsumen. *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang merupakan perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan.

Analisis data yang digunakan adalah alat analisis uji regresi uji regresi linier berganda yang didahului dengan uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolonieritas serta menggunakan uji F dan uji t di 60 responden pelanggan di *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang.

Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara parsial kelima dimensi kualitas pelayanan yakni : dimensi empati (X4) berpengaruh positif nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya $<$ dari 0,05. jadi, Empati secara parsial berpengaruh Dominan terhadap kepuasan konsumen di *The Arbanat Kitchen Cafe and Lounge* Malang. Sedangkan kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), dan daya tanggap (X5) tidak berpengaruh signifikan karena $>$ 0,05. Koefisien determinasinya (R_s) sebesar 0,495. bisa dikatakan 49,5% variabel Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kehandalan (X1), Jaminan (X2), Buki fisik (X3), Empati(X4), dan Daya Tanggap (X5) secara simultan mempunyai hubungan dengan Kepuasan Konsumen, sedangkan 50,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.