

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CAFÉ FAT LOUIE MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang



**DISUSUN OLEH:
KEVIN ANDRIANTO
NIM: 201411947**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI – JURUSAN MANAJEMEN
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kevin Andrianto
NIM : 201411947
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ FAT LOUIE
MALANG

Malang, 30 Juni 2018

DITERIMA DAN DISETUJUI

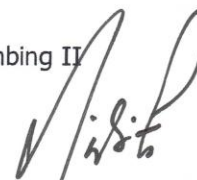
Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

Pembimbing II

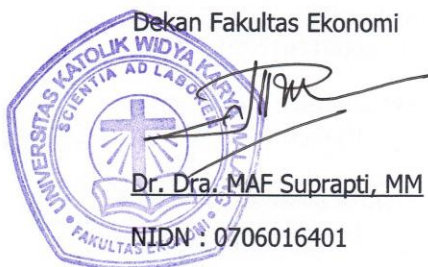


Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dra. MAF Suprapti, MM

NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CAFÉ FAT LOUIE MALANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Kevin Andrianto


NIM : 201411947

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal: 4 Juli 2018 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1)

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi



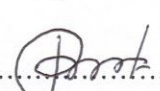
Universitas Katolik Widya Karya Malang


Dr. Dra. M.A.F. Suprapti., M.M
NIDN : 0706016401

DEWAN PENGUJI

1. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M
NIK : 198510110004
2. Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401
3. Drs. Petrus Megu MM.
NIDN : 0728025501

TANDA TANGAN


.....

.....

.....



CAFE FAT LOUIE
Jl. Letjen Sutoyo No.97, Lowokwaru, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa
Timur 65142
Telp : (0341) 4352769

Website : <https://www.facebook.com/fatlouie.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No: 12/CM-JKT/ADM/VII/14

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Didi Wahyudi

Jabatan : Owner

Perusahaan : Cafe Fat Louie

Alamat : Jl. Letjen Sutoyo No.97, Lowokwaru, Kec. Lowokwaru, Kota Malang,
Jawa Timur 65142

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : F. Kevin Andrianto

NIM : 201411947

Fak. / Jur. : Ekonomi / Manajemen

Universitas : Universitas Widya Karya

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan
judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADACAFÉ FAT LOUIE MALANG”**

Sejak tanggal 27 Juni 2018 sampai dengan tanggal 3 Juli 2018, dan telah pula
membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Malang 10 July 2018

Cafe Fat Louie

Didi Wahyudi

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ FAT LOUIE MALANG** merupakan karya asli dari :

Nama : Kevin Andrianto
NIM : 201411947
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya

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

Malang, 04 Juli 2018



DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dra. MAF Suprapti, MM
NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan YESUS terima kasih atas berkat dan anugerah Mu yang Engkau berikan selama ini kepada kepadaku. Engkau selalu menerangi jalanku dan menyertaiku selalu sehingga saya dapat menyelesaikan studi dan skripsi dengan lancar.
2. Keluargaku yang selalu memberikan ku dorongan , semangat dan kasih sayang buat saya. Terima kasih yang sebesar besarnya buat Papa dan Mama tercinta dan tersayang atas doa dan dukungan selama ini.
3. Ibu Anni Yudiastuti sebagai dosen pembimbing yang selalu memberi dukungan & semangat serta susah payah mengingatkan saya dikala saya lalai dan teledor . Mungkin kata-kata saja tidak dapat menggambarkan kebaikan dari beliau. Saya bersyukur mendapatkan dosen pembimbing seperti beliau yang sudah saya anggap seperti ibu saya sendiri.
4. Pak Cornel dan Pak Petrus sebagai dosen Penguji dalam ujian sidang skripsi saya , saya berterima kasih karena kedua beliau bersedia menguji saya dan meluluskan saya ,dan memberi kelancaran hingga awal sampai akhir saya lulus. Saya bersyukur karena sudah bersama – sama sejak awal masih angkatan awal saya masuk di Widya Karya ini hingga selesai skripsi saya kedua beliau sabar tenang dan santai dalam menghadapi saya.
5. Teman teman manajemen angkatan 2013 dan 2014 serta teman-teman kelas sore yang sudah ikut ambil andil dalam pengerjaan skripsi saya dari awal pengerjaan hingga selesai dijilid , kekompakan dan kekeluargaan yang selalu saya rindukan .

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : F. Kevin Andrianto

N I M : 201411947

Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, tanggal lahir : Jember, 06 November 1994

Alamat : Jln. Majapahit blok I no3 , Jember , Jawa Timur

Nama orang tua (ayah) : Andrianto

(Ibu) : Endang Trisulistiyowati

Riwayat Pendidikan : SD Maria Fatima III Jember
SMP Santa Maria Fatima Jember
SMAK Santo Paulus Jember
Program Sarjana S1 Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Karya Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena kami telah dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ FAT LOUIE MALANG” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Katolik Widya Karya Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Ibu Dr. Dra. MAF Suprpti, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah memfasilitasi penyusunan skripsi dalam penyelesaian administrasi..
3. Ibu Anni Yudiastuti, MP selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang dan sebagai dosen pembimbing I yang dengan sabar dan penuh kasih telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Drs. Cornelius Niwadolo, MM selaku sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Orang tuaku terkasih, yang selalu memberikan motivasi, doa, perlindungan, dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga dan tidak terukur.
6. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah memberikan bekal ilmu.
7. Bapak dan Ibu Petugas pengelola café Fat Louie Malang yang telah mengizinkan peneliti untuk mencari data dan menyebarkan kuesioner.
8. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerja samanya.
9. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, tapi besar harapan penulis skripsi ini dapat berguna untuk sesame terutama untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, 4 Juli 2018

Kevin Andrianto

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A.	1
atar Belakang Masalah	
B.	4
umusan Masalah	
C.	4
ujuan dan Manfaat Penelitian	
1.....	4
ujuan Penelitian.....	
2.....	5
manfaat Penelitian	
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A.....	6
elitian Terdahulu	
B.....	6
andangan Teori	
1.....	8
onsep Kualitas Pelayanan	8

a.....	
pengertian Kualitas.....	
b.....	9
pengertian Pelayanan.....	10
c.....	
dimensi Kualitas Pelayanan.....	
2.....	11
kepuasan Pelanggan	
3.....	12
hubungan Antar Variabel	
C.....	19
kerangka Pemikiran	
D.....	20
hipotesis	
BAB III : METODE PENELITIAN	
A.....	21
jenis Penelitian	
B.....	21
cakupan Lingkup Penelitian	
C.....	21
lokasi Penelitian	
D.....	22
populasi dan Sampel	
1.....	22
populasi	
2.....	22
sampel	
E.....	23
jenis dan Sumber Data	
1.....	23
jenis Data	
a.....	23
data Kuantitatif	
b.....	23
data Kualitatif	
2.....	23
sumber Data	
a.....	23
data Primer	
b.....	24
data Sekunder	
F.....	24
definisi Operasional Variabel	
G.....	27
metode Pengumpulan Data	
H.....	27
teknik Analisa Data	

1.	28
ji Instrumen	
2.	31
ji Asumsi Klasik	
3.	33
ji Linier Berganda	
4.	34
ji Hipotesis	
a.	34
ji F	
b.	35
ji t	
c.	35
ji Variabel Dominan	
 BAB IV : ANALISA DAN INTERPRETASI DATA	
A.	37
ambaran Umum Perusahaan	
B.	43
enyajian Data Penelitian	
C.	48
engujian Instrumen (Uji Validitas dan Realibilitas).....	
D.	51
enyajian Data Hasil Kuesioner	
E.	58
nalisa dan Interpretasi Data	
F.	78
embahasan	
G.	81
mplikasi Hasil Penelitian	
 BAB V : PENUTUP	
A.	87
esimpulan.....	
B.	88
enutup	
 DAFTAR PUSTAKA	102
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Interpretasi Nilai r_{xy}	28
Tabel 3.2 Intepretasi Nilai r_{ii}	29
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Umur	40
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Pendapatan	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan	46
Tabel 4.7 Tanggapan Reponden Mengenai Daya Tanggap	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian.....	52
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	54
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas	56
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.13 Pengujian Multikolinearitas	59
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama.....	66
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Pengujian Normalitas	58
Gambar 4.2 Pengujian Heterokedastisitas.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER

LAMPIRAN B : UJI VALIDITAS

LAMPIRAN C : UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN D : UJI ASUMSI KLASIK

LAMPIRAN E : UJI REGRESI BERGANDA, UJI t , UJI F DAN KOEFISIEN

DETERMINASI

LAMPIRAN F : DOKUMENTASI



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CAFÉ FAT LOUIE MALANG

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis jasa dan dianggap penting sebagai dasar kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen terdiri atas beberapa dimensi yaitu bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*emphaty*. Perusahaan akan mendapatkan keuntungan besar apabila dapat mempertimbangkan dengan baik ke lima dimensi tersebut. café Fat louie ini merupakan salah satu cafe kekinian yang menyuguhkan tema menarik dalam pengolalan cafenya. Pelaksanaan kualitas pelayanan sebagai ujung tombak persaingan telah cukup baik dijalankan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen di Café Fat Louie Malang. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data dari hasil kuisisioner, terhadap konsumen yang berkunjung ke Café Fat Louie Malang. Setelah itu, data dianalisa dengan menggunakan statistik deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi distribusi. Pengaruh pendidikan dan latihan terhadap kinerja karyawan diuji dengan menggunakan uji korelasi dan regresi linier berganda.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Café Fat Louie Malang, dengan persamaan regresi linier $Y=2.148 + 0.112 X_1 + 0.244 X_2 + 0.269 X_3 + 0.148 X_4 + 0.166 X_5$, dengan R square sebesar 72.2%. Selanjutnya variabel independen yang paling berpengaruh secara dominan adalah daya tanggap (X3) dengan sumbangan efektif sebesar 26.89% dan mampu memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kepuasan konsumen Café Fat Louie Malang.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Café Fat Louie Malang, Salah satu caranya adalah dengan memberikan pelatihan bagi karyawan, agar mereka dapat memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

