

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *COFFEE* TEMAN
DEKAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI



OLEH :

ANA AVRILIA

NPM. 16610192

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE TEMAN
DEKAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Satu Persyaratan dan Menempuh Gelar Sarjana Program
Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Metro**

OLEH :

ANA AVRILIA

NPM. 16610192

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2020

ABSTRAK

Ana Avrilia. 16610192. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Barista Terhadap Kepuasan Konsumen *Coffee* Teman Dekat Sukadana Lampung Timur. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Suryadi, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Kopi merupakan salah satu jenis minuman global yang dicintai oleh sebagian besar umat manusia dan memang sudah menjadi bagian dari gaya hidup. perkembangan kedai kopi semakin banyak mengalami peningkatan, di samping perjalanan teknologi yang terus berkembang, pemanfaatannya sebagai sarana *feedback* antara pelanggan dan pemilik kedai kopi, menjadi titik terang berkelanjutan bisnis kedai kopi dengan memanfaatkan peluang yang ada pasti akan membuat kedai kopi mendatangkan pemasukan, namun demikian bukan berarti tidak ada tantangan ketika menjalankannya. Kualitas produk yang dijual harus dijaga untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk yang dikelola, dengan adanya perubahan gaya hidup konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan Barista terhadap kepuasan konsumen *Coffee* Teman Dekat Sukadana Lampung Timur Tahun 2019. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah *cluster sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan uji homogenitas. Pengujian model analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan R determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur. Dari uji F diperoleh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *coffee* teman dekat Sukadana Lampung Timur.

Kata Kunci- Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE TEMAN DEKAT SUKADANA
LAMPUNG TIMUR**

ANA AVRILIA

NPM. 16610192

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Agustus 2020

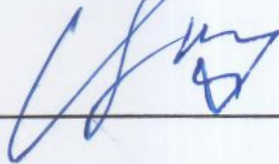
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji :

H. Suryadi, S.E., M.M.

Ketua Penguji

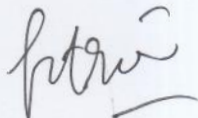
NIDN. 0229115901



Fitriani, S.E., M.M.

Sekretaris

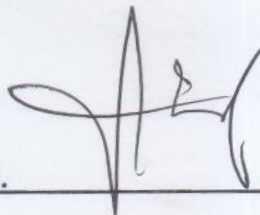
NIDN. 0206068604



H. Febriyanto, S.E., M.M.

Penguji Utama

NIDN. 0223027901



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Suharto, S.E., M.M.

NIDN. 0228035801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

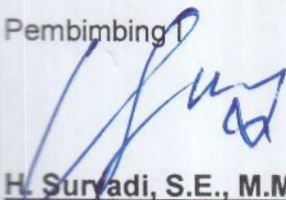
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFEE TEMAN DEKAT SUKADANA
LAMPUNG TIMUR**

ANA AVRILIA

NPM. 16610192

Telah Disetujui Oleh:

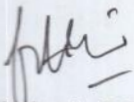
Pembimbing I



H. Suryadi, S.E., M.M.

NIDN. 0229115901

Pembimbing II

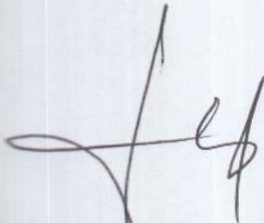


Fitriani, S.E., M.M.

NIDN. 0206068604

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



H. Febrivanto, S.E., M.M.

NIDN. 0223027901



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 1351/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ANA AVRILIA
NPM : 16610192
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFE TEMAN DEKAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN COFFE TEMAN DEKAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (Similarity Check) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (similarity check) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 23 Juli 2020
Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jl. Dewantara No.116
Kec. Metro Timur Kota
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.metro.ac.id
Email: upi.metro@gmail.com

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Ana Avrilia

NPM : 16610192

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSMEN COFFEE TEMAN DEKAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR"** adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 14 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,


The image shows a green revenue stamp (Meterai Tempel) with a value of 5000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '5000', and 'LIMA RIBU RUPIAH'. A handwritten signature is written over the stamp. The serial number 'AY205AHF594635409' is visible on the stamp.

NPM. 16610192

MOTTO

“Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu”.

(HR. Muslim)

“Orang yang paling pemaaf adalah ia yang mau memaafkan meski bias membalas dendam”.

(Imam Husein)

“Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang tekun ke dalam pemikiran bahwa mereka tidak dapat gagal”.

(Bill Gates)

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat panjang umur. Atas berkat dan rahmat-nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSMEN COFFEE TEMAN DEKAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR”** dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan ini saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dorongan, kepercayaan, kasih sayang, semangat, pengorbanan tiada henti kepada anaknya. Terimakasih atas semua cinta, jerih payah dan air mata kalian selama ini. Doa tulus kalian membuka pintu untuk menyelesaikan pendidikan hingga saat ini.
2. Teruntuk teman-teman satu angkatan Fakultas Manajemen yang memberi inspirasi dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
3. Untuk sahabatku Lulu Zakia, Elda Ernanda Maulina, Dewi Anggraini, Noni Sandra dan Made Suryanti terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik, yang selalu support dalam menyelesaikan skripsi ini dan tempat bertukar pikiran selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi.
4. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Dan almamater Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillahirobilalamin segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas semua berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSMEN COFFEE TEMAN DEKAT SUKADANA LAMPUNG TIMUR”** sebagai salah satu syarat menumpuh Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

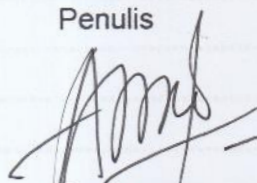
Dalam hari ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Dr. Suharto, S.E, M.M Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
3. H. Suryadi, S.E, M.M, Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran dan pengarahan serta sabar dalam membimbing hingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Fitriani, S.E, M.M, Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran dan pengarahan serta sabar dalam membimbing hingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Rekan seangkatan dan pihak-pihak yang terkait dan banyak membantu dalam hal ini

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dan memperbaiki dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca khususnya bagi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Agustus 2020

Penulis



Ana Avriilia

16610192

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
RINGKASAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN UJI PLAGIARISME	ix
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	x
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Asumsi Penelitian	5
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kualitas Produk.....	7
1. Pengertian Kualitas produk	7
2. Kualitas Pelayanan	16
3. Kepuasan Konsumen	18

B. Hasil Penelitian Relevan.....	24
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis Penelitian	2

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Obyek dan Lokasi Penelitian	28
C. Metode Penelitian.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Instrumen Penelitian	33
F. Teknik Analisi Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
1. Sejarah Singkat <i>Coffee</i> Teman Dekat.....	39
2. Visi dan Misi	39
3. Struktur Organisasi <i>Coffee</i> Teman Dekat.....	40
4. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Perusahaan	40
B. Hasil Penelitian.....	41
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	44
2. Pengujian Pesyaratan Analisis	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Linieritas	45
c. Uji Homogenitas.....	47
3. Deskripsi Hasil Kuisisioner	48
4. Pengujian Hipotesis	52
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
b. Uji Parsial (Uji t).....	54
c. Uji Simultan (Uji F)	55
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	55

C. Pembahasan	56
---------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	58
B. Saran.....	58

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Data Pembeli *Coffee* Teman Dekat
2. Penelitian Relevan
3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian
4. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1)
5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)
6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)
7. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X_1)
8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)
9. Hasil Uji Normalitas
10. Hasil Uji Linieritas X_1 Terhadap Y
11. Hasil Uji Linieritas X_2 Terhadap Y
12. Hasil Uji Homogenitas X_1 Terhadap Y
13. Hasil Uji Homogenitas X_2 Terhadap Y
14. Interval Uji Coba Kualitas Produk (X_1)
15. Interval Uji Coba Kualitas Pelayanan (X_2)
16. Interval Uji Kepuasan Konsumen (Y)
17. Hasil Analisis Linier Berganda
18. Hasil Uji T
19. Hasil Uji F
20. Hasil R^2

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Pemikiran
2. Struktur Organisasi
3. Diagram Uji Coba Kualitas Produk (X_1)
4. Diagram Uji Coba Kualitas Pelayanan (X_2)
5. Diagram Uji Coba Kepuasan Konsumen (Y)