

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada  
LN Fortunate Coffee Yogyakarta**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Denny Agus Handoko**

**11130009**

**FAKULTAS BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada  
LN Fortunate Coffee Yogyakarta**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

Denny Agus Handoko

No Mahasiswa : 11130009

Program Studi : Manajemen

DUTA WACANA

**FAKULTAS BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

### Lembar Pengesahan

Skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LN FORTUNATE COFFEE YOGYAKARTA”

Telah disetujui dan dipertahan oleh :

DENNY AGUS HANDOKO

11130009

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

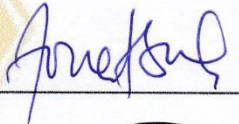
Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 4 Mei 2017

#### Nama Dosen

#### Tanda Tangan

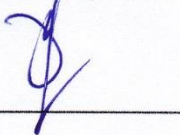
1. Jonathan Herdioko S.E., M.M



2. Dra. Ambar Kusuma Astuti S.E., M.Si



3. Dr. Singgih Santoso M.M



Yogyakarta, 04 MAY 2017

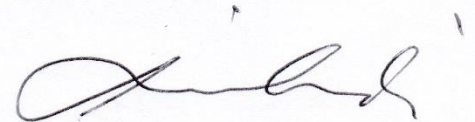
Disahkan Oleh :

Dekan,



Dr. Singgih Santoso, M.M

Ketua Program Studi,



Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**“ ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA LN FORTUNATE COFFEE  
YOGYAKARTA ”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta , adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, ...19 April 2017...



**(Denny Agus Handoko)**

**11130009**

## HALAMAN MOTTO

1. *God created you to be in the world.  
You are in the world to fulfil a specific mission.*
2. *You should be thankful for the journey of life. You only make this journey once in your lifetime.*
3. *Life is a series of natural and spontaneous changes. Don't resist them; that only creates sorrow. Let reality be reality. Let things flow naturally forward in whatever way they like.*
4. *If you can't change your fate, change your attitude.*
5. *Why are trying so hard to fit in, when you're born to stand out.*
6. *It is no matter how much you give, but the point is how much love you put inside it.*
7. *Rain is cold, but you better dance in it a little while waiting for the sun.*
8. *How people treat you is their karma; but how you react is yours.*
9. *Simplicity is the keynote of all true elegances.*
10. *Life is not a problem to be solved, but a reality to be experienced.*
11. *As soon as you trust yourself, you will know how to live.*
12. *Alone we can do so little; together we can do so much.*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan penulis kepada :

1. Kepada Lao Mu Mama dan Buddha Maitreya atas rahmat, anugerah dan kesehatan yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik.
2. Maha Pandita Halim Zen Bodhi, Pandita Metta Alberta, Pandita dr.Lusia Anggraini, MKM., Pandita Leniwati, serta para Pandita Madya atas bimbingan kepada penulis selama di kota Yogyakarta.
3. Papa dan Mama tercinta yang telah memberikan segala energi dan kasih sayang selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala kepercayaan dan dukungan yang diberikan dalam setiap detik di hidup penulis.
4. Alm. Apho tercinta yang telah memberi perhatian dan kasih sayang kepada penulis semasa hidupnya.
5. Kakak tersayang, Hendry Santoso, S.Kom., yang selalu memberi semangat dan motivasi serta menjadi partner dalam pengerjaan tugas akhir skripsi. Juga kepada kakak ipar, Yulina Hokman.
6. Adik-adik tersayang, David dan Tata, yang selalu memberi perhatian kepada penulis.
7. Kepada yang tercinta dan tersayang Linda yang selalu mendampingi penulis baik dalam keadaan suka maupun duka dalam penulisan skripsi ini, serta selalu menjadi orang pertama yang menyemangati dan memberi dukungan penuh dikala penulis merasa malas dalam mengerjakan tugas akhir Skripsi.

8. Kepada Dr.Singgih Santoso, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi banyak arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Kepada Bapak Jonathan Herdioko, S.E, M.M selaku dosen wali yang telah memberi bimbingan dengan sabar dari awal semester perkuliahan hingga akhir.
10. Kepada segenap Dosen UKDW yang telah memberikan ilmunya dan membimbing penulis dengan sabar.
11. Sahabat BAPERWARE, Andita Yuli Perdana, S.E, Albanus Maryunanto, S.E, Yohanes Andrianto, S.E, Christina Puspaning Tyas, S.E, Serafhina Saputro, S.E, yang telah menjadi teman seperjuangan selama proses perkuliahan dan menjadi *partner* terbaik di UKDW. Makasih sudah lulus terlebih dahulu.
12. Sahabat EMON yang setia, Andy, Bram, Lukas, Lucky, Ogy, Marco, Yosi, Juan, Richie.
13. Sahabat angkatan CABSAs yang menjadi keluarga selama berkuliah di Yogyakarta, Suyudi, Dicky, Frederick, Kevin, Yudi Liem, Awei, Sally, Jennifer, Yona, dan teman-teman lainnya.
14. Keluarga besar SUKHACITTA MAITREYA Yogyakarta yang selalu membimbing dan memberi semangat kepada penulis dan menjadi bagian hidup selama menjalani pendidikan di kota Yogyakarta.
15. Rekan kerja dan keluarga besar LN Fortunate Coffee Yogyakarta.
16. Serta teman – teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu – persatu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan segala syukur penulis panjatkan kepada Sang Maha Pencipta Tuhan Yang Maha Esa. Sebab penulis masih diberikan kesehatan, kekuatan, pikiran, dan tenaga yang prima sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LN FORTUNATE COFFEE YOGYAKARTA ”** yang disusun sebagai syarat akademis untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari 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 terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih disampaikan dengan hormat kepada :

1. Dr.Singgih Santoso, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana dan selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi banyak arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik..
2. Drs. Sisnuhadi, MBA,Ph.D selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Manajemen.
3. Jonathan Herdioko, S.E., M.M selaku Wakil Dekan III Fakultas Bisnis.
4. Bapak Edi Nugroho yang telah membimbing dalam mengolah data.



5. Semua dosen dan civitas akademik Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam menuntut ilmu di UKDW.
6. Kedua Orang Tua, Papa dan Mama yang selalu memberikan restu, perhatian, semangat, motivasi, dan nasihat selama proses penyusunan skripsi.
7. Maha Pandita Halim Zen Bodhi, Pandita Metta Alberta, Pandita dr.Lusia Anggraini, MKM., Pandita Leniwati, serta para Pandita Madya atas bimbingan kepada penulis selama di kota Yogyakarta.
8. Hendry Santoso, S.Kom., yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam pengerjaan tugas akhir skripsi. Juga kepada kakak ipar, Yulina Hokman. Serta adik-adik tersayang David dan Tata, yang selalu memberi perhatian kepada penulis.
9. Kepada yang tercinta dan Linda yang selalu mendampingi penulis baik dalam keadaan suka maupun duka dalam penulisan skripsi ini, serta selalu menjadi orang pertama yang menyemangati dan memberi dukungan penuh di kala penulis merasa malas dalam mengerjakan tugas akhir Skripsi.

*I Love You.*

10. Sahabat BAPERWARE, Andita Yuli Perdana, S.E, Albanus Maryunanto, S.E, Yohanes Andrianto, S.E, Christina Puspaning Tyas, S.E, Serafhina Saputro, S.E, yang telah menjadi teman seperjuangan selama proses perkuliahan dan menjadi partner terbaik di UKDW. Makasih sudah lulus terlebih dahulu.

11. Sahabat EMON yang setia, Andy, Bram, Lukas, Lucky, Ogy, Marco, Yosi, Juan, Richie.
12. Keluarga besar SUKHACITTA MAITREYA Yogyakarta yang selalu membimbing dan memberi semangat kepada penulis dan menjadi bagian hidup selama menjalani pendidikan di kota Yogyakarta.
13. Sahabat angkatan CABSA yang menjadi keluarga selama berkuliah di Yogyakarta, Suyudi, Dicky, Frederick, Kevin, Yudi Liem, Awei, Sally, Jennifer, Yona, dan teman-teman lainnya.
14. Rekan kerja dan keluarga besar LN Fortunate Coffee Yogyakarta, Jeffrey, Rhe, Suyudi, William Ma, Mas Rio, Pak Dwi, Ahyung, Anto, Via, Nendi, Fortuna, Fy Wendy, Ce Lusi, dr.Lusia Anggraini.
15. Serta seluruh teman-teman yang mungkin tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala bantuan dan motivasinya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, April 2017

Penulis

Denny Agus Handoko

11130009

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	7
1.5.1 Variable yang diteliti dalam penelitian .....	7
1.5.2 Responden Penelitian .....	7
1.5.3 Periode Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	9
2.1 Landasan Teori Kualitas Layanan Jasa .....	9
2.1.1 Definisi Kualitas.....	9
2.1.2 Definisi Layanan .....	11
2.1.3 Karakteristik Layanan .....	14
2.1.4 Definisi Kualitas Layanan.....	15
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan .....	17
2.1.6 Definisi Jasa dan Karakteristik Jasa.....	19
2.1.7 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	21

2.1.8 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2 Kerangka Penelitian .....	25
2.3 Hipotesis.....	25
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Data .....	30
3.1.1 Data Primer .....	30
3.1.2 Data Sekunder .....	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.1 Kuesioner .....	32
3.2.2 Dokumen.....	33
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sample.....	34
3.4 Pengukuran Variable .....	35
3.5 Metode Analisis Data .....	36
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
3.5.4 Uji Simultan (uji-F).....	39
3.5.5 Uji Parsial (uji-t) .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Metode Analisis Data .....	43
4.1.1 Uji Validitas .....	44
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.1.3 Statistik Deskriptif .....	47
4.2 Alat Analisis Data .....	55
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.2.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
4.2.3 Uji F .....	59
4.2.4 Uji t .....	60
4.3 Pembahasan .....	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran.....	71
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	71
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN .....	75
KUESIONER.....	75
EXCEL PROFIL RESPONDEN .....	79
EXCEL JAWABAN VARIABEL.....	82
TABEL HASIL REGRESI DAN PROFIL RESPONDEN .....	86

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Informasi Keberadaan Café.....	51
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	52
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Biaya Pengeluaran Per Bulan.....	53
Tabel 4.10 Profil Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung.....	54
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
Tabel 4.13 Uji F atau Uji Anova.....	59
Tabel 4.14 Uji t.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Penelitaian.....	25
---	----

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner.....	75
Excel Profil Responden.....	79
Excel jawaban Variabel.....	82
Tabel Hasil Regresi dan Profil Responden.....	86
Surat Ijin Penelitian Bappeda.....	91

©UKDW



## ABSTRAK

Dalam dunia industri, kepuasan konsumen merupakan ukuran keberhasilan dalam usaha pelayanan jasa. Konsumen akan merasa jauh lebih puas apabila perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen jauh melebihi apa yang diharapkan. Ini sangat bergantung pada kualitas layanan dari para karyawan dalam memberikan pelayanan. LN Fortunate Coffee Yogyakarta adalah salah satu cafe yang menyediakan makanan dan minuman vegan berbasis cafe yang berdiri sejak tahun 2015. Salah satu indikator keberhasilan sebuah restoran adalah kualitas layanan yang baik sehingga LN Fortunate Coffee Yogyakarta merasa perlu untuk melakukan evaluasi kualitas layanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana Y menunjuk pada variabel kepuasan konsumen, X1 variabel *tangible*, X2 variabel *reliability*, X3 variabel *responsiveness*, X4 variabel *assurance*, dan X5 variabel *empathy*.

Dari analisis regresi linier berganda disimpulkan bahwa dari kelima dimensi Service Quality tersebut di atas, variabel atau dimensi kualitas *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* adalah dimensi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di LN Fortunate Coffee Yogyakarta. Sedangkan dimensi *tangible* dan *responsiveness* memiliki nilai signifikan yang positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Angka Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,769 menunjukkan bahwa 76,9% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan 23,1% kepuasan konsumen dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Konsumen, LN Fortunate Coffee Yogyakarta.

## **ABSTRACT**

*In service industry, consumer satisfaction is the measurement of success of service in industry. Consumer will be more satisfied when the company can fulfill their need more than what they expected. It is depend on staff's sincerity when they give services. LN Fortunate Coffee Yogyakarta is a café that provides vegan food and beverages. The café established since 2015. One of the success indicator of a café is the good service quality. So, LN Fortunate Coffee Yogyakarta need to evaluate their service quality. The purpose of this study is to analyze the dimension of service quality affects to customer satisfaction at LN Fortunate Coffee Yogyakarta. The data was collected by distributing questionnaires to the respondents. This study used multiple linear regression analysis, where Y is customer satisfaction variable, X1 is tangible variable, X2 is reliability variable, X3 is responsiveness variable, X4 is assurance variable, and X5 is empathy variable.*

*By looking to the multiple linear regression analysis, the conclusion that from the five dimension of Service Quality mentioned above, the variables or dimensions of reliability, assurance, and empathy has a significant influence on consumer satisfaction in LN Fortunate Coffee Yogyakarta. While the tangible dimension and responsiveness have positive significant value but not significant effect on consumer satisfaction. Adjusted  $R^2$  of 0,769 indicates that 76,9% customer satisfaction can be explained by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables. While the rest 23,1% can be explained by another variables outside the variables that used in this research.*

*Keywords : Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Consumer Satisfaction, LN Fortunate Coffee Yogyakarta.*

## ABSTRAK

Dalam dunia industri, kepuasan konsumen merupakan ukuran keberhasilan dalam usaha pelayanan jasa. Konsumen akan merasa jauh lebih puas apabila perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen jauh melebihi apa yang diharapkan. Ini sangat bergantung pada kualitas layanan dari para karyawan dalam memberikan pelayanan. LN Fortunate Coffee Yogyakarta adalah salah satu cafe yang menyediakan makanan dan minuman vegan berbasis cafe yang berdiri sejak tahun 2015. Salah satu indikator keberhasilan sebuah restoran adalah kualitas layanan yang baik sehingga LN Fortunate Coffee Yogyakarta merasa perlu untuk melakukan evaluasi kualitas layanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana Y menunjuk pada variabel kepuasan konsumen, X1 variabel *tangible*, X2 variabel *reliability*, X3 variabel *responsiveness*, X4 variabel *assurance*, dan X5 variabel *empathy*.

Dari analisis regresi linier berganda disimpulkan bahwa dari kelima dimensi Service Quality tersebut di atas, variabel atau dimensi kualitas *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* adalah dimensi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di LN Fortunate Coffee Yogyakarta. Sedangkan dimensi *tangible* dan *responsiveness* memiliki nilai signifikan yang positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Angka Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,769 menunjukkan bahwa 76,9% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan 23,1% kepuasan konsumen dijelaskan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Konsumen, LN Fortunate Coffee Yogyakarta.

## **ABSTRACT**

*In service industry, consumer satisfaction is the measurement of success of service in industry. Consumer will be more satisfied when the company can fulfill their need more than what they expected. It is depend on staff's sincerity when they give services. LN Fortunate Coffee Yogyakarta is a café that provides vegan food and beverages. The café established since 2015. One of the success indicator of a café is the good service quality. So, LN Fortunate Coffee Yogyakarta need to evaluate their service quality. The purpose of this study is to analyze the dimension of service quality affects to customer satisfaction at LN Fortunate Coffee Yogyakarta. The data was collected by distributing questionnaires to the respondents. This study used multiple linear regression analysis, where Y is customer satisfaction variable, X1 is tangible variable, X2 is reliability variable, X3 is responsiveness variable, X4 is assurance variable, and X5 is empathy variable.*

*By looking to the multiple linear regression analysis, the conclusion that from the five dimension of Service Quality mentioned above, the variables or dimensions of reliability, assurance, and empathy has a significant influence on consumer satisfaction in LN Fortunate Coffee Yogyakarta. While the tangible dimension and responsiveness have positive significant value but not significant effect on consumer satisfaction. Adjusted R<sup>2</sup> of 0,769 indicates that 76,9% customer satisfaction can be explained by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables. While the rest 23,1% can be explained by another variables outside the variables that used in this research.*

*Keywords : Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Consumer Satisfaction, LN Fortunate Coffee Yogyakarta.*

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Gaya hidup masyarakat Indonesia di Era modern ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal-hal yang menjadi indikator peningkatan tersebut dapat kita amati melalui gaya hidup masyarakat Indonesia yang semakin ke arah modern. Mulai dari cara berpakaian, selera makanan, tempat berkumpul, sampai dengan barang bawaan yang disertakan pada saat berpergian. Cafe merupakan salah satu tempat tujuan berpergian yang paling banyak dituju oleh sebagian besar orang. Berbicara soal cafe, di kota Yogyakarta tidak susah untuk menemukan cafe yang menawarkan keunggulan dan keunikan masing-masing. Saat ini cafe tidak hanya tempat untuk makan, minum, berkumpul, mengerjakan tugas, namun telah menjadi salah satu tempat wajib bagi berbagai komunitas bahkan tempat untuk melakukan rapat sebagai pengganti ruang kerja kantor.

Yogyakarta memiliki potensi industri kuliner yang cukup besar. Bukan saja karena provinsi ini memiliki beragam jenis makanan khas, tempat wisata yang indah. Namun, juga pasar di wilayah ini sangat potensial. Ini karena jumlah penduduk yang cukup banyak, dan ditunjang dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang mencapai 5,57%. Perekonomian DIY yang diukur dari nilai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) atas dasar harga berlaku triwulan II 2016 mencapai Rp26,7 triliun dan atas dasar harga konstan 2010 mencapai Rp21,4 triliun. “Perekonomian DIY triwulan II 2016 terhadap triwulan II 2015 tumbuh 5,57 persen. Jauh lebih cepat dibanding periode yang sama pada 2015 sebesar 4,63%” ujar Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) DIY Bambang Kristianto di Gedung BPS DIY, Bantul, Jumat

(5/8/2016). Adapun tiga urutan terbesar lapangan usaha pemberi kontribusi struktur ekonomi DIY pada triwulan II 2016 yakni industri pengolahan, penyedia jasa akomodasi dan makan minum, serta pertanian, kehutanan, dan perikanan. Ketiga lapangan usaha ini memberikan kontribusi sebesar 33,73%. (Harian Jogja, 2017).

Jumlah penduduk yang cukup banyak di Yogyakarta membuat usaha pada sektor cafe dan restoran menjadi usaha yang cukup diminati oleh pengusaha, karena kebutuhan dasar dari manusia adalah makan. Makan merupakan salah satu kebutuhan yang bersifat fisik dan wajib untuk dipenuhi. Manusia harus makan untuk bertahan hidup dan menjalani segala aktifitasnya. Setelah *basic needs* dari manusia itu tercukupi maka akan muncul kebutuhan lain salah satunya yaitu *social needs* dimana bersosialisasi sudah menjadi kebutuhan (Kotler, 2009).

Sejak berkumpul dengan keluarga, kerabat maupun rekan kerja menjadi sebuah kebutuhan, restoran dan cafe harus lebih peka untuk melihat kebutuhan tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan konsumen karena beda konsumen maka akan berbeda harapan mereka mengenai sebuah kualitas jasa. Selain peluang restoran dan cafe semakin besar, semakin besar juga persaingan yang mengancam keberadaan sebuah restoran atau cafe sehingga untuk dapat bersaing dan bertahan didalam pasar maka perusahaan harus peka akan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Sebuah perusahaan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggannya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Pelanggan yang sangat puas umumnya lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan

produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya, tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga. Menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan, dan lebih sedikit biaya untuk melayani pelanggan ini dibandingkan pelanggan baru karena transaksinya bersifat rutin (Kotler, 2009).

Ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk menggunakan jasa kafe LN Fortunate Coffee antara lain dimensi *tangible*, meliputi penampilan fisik kafe, interior bangunan kafe dan penampilan karyawan kafe, dimensi *reliability*, meliputi kemampuan kafe untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness*, meliputi kesediaan karyawan kafe untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance*, meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi *emphaty*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen. Kelima dimensi di atas dikembangkan oleh Parasuraman et. al. yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Tjiptono, 2005).

LN( *Loving Nature*) *Fortunate Coffee* berdiri pada tanggal 07 Juli 2015, di Jl.Jogonegaran No.49E, Yogyakarta dan merupakan *coffee shop* vegan terbaik dan otentik yang menyuguhkan konsep dan atmosfer yang berbeda dari tempat lain, berkonsep *eco-friendly, natural, and healthy*. Semuanya didukung dengan *atmosphere* unik yang menggunakan barang *recycle* yang diolah kembali sebagai interior. *LN Fortunate Coffee* menggunakan bangku-bangku dan meja yang terbuat dari kayu peti kemas dengan dipoles kembali dengan cat politur. Pada menu

minuman, LN Fortunate Coffee berbasis kopi sebagai menu andalan, di mana LN Fortunate Coffee menggunakan kopi *Arabica Jawa Malabar* sebagai *basic* kopi yang digunakan. Tidak hanya kopi, LN Fortunate Coffee juga memberikan beberapa varian minuman dari bahan yang sangat segar dan alami. Menu minuman favorit lainnya adalah *smoothies* yang diolah dari berbagai jenis buah segar dicampur dengan berbagai biji-bijian seperti kacang almond, mete, biji *chiaseed*, raisin dll. Untuk makanan, LN Fortunate Coffee menyuguhkan *Vegan food* yang beragam, dari *Chinese food*, *Western food*, *Italian food*, hingga *Asian food*.

Dengan menu yang ditawarkan LN Fortunate Coffee memiliki menu vegan yang cukup lengkap untuk semua jenis makanan dan minumannya. LN Fortunate Coffee menawarkan semua produk vegan sebagai menu-menumnya yang berarti semua makanan dan minuman di cafe ini bebas dari bahan makanan seperti telur, susu, madu, dan juga bebas dari zat makanan kimia lainnya. Oleh karena itu LN Fortunate Coffee memiliki menu yang *eco-friendly, natural, and healthy*.

Dari latar belakang masalah di atas membuat penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta".

## **1.2 Rumusan Masalah**

- a. Apakah dimensi kualitas layanan berupa wujud fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta?



- b. Apakah dimensi kualitas layanan berupa keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta?
- c. Apakah dimensi kualitas layanan berupa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta?
- d. Apakah dimensi kualitas layanan berupa jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta?
- e. Apakah dimensi kualitas layanan berupa empati/kepedulian (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta?
- f. Apakah Dimensi Kualitas Layanan berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh wujud fisik (*tangibles*) pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*) pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen.
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh jaminan (*assurance*) pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen.

- e. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh empati/kepedulian (*empathy*) pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen.
- f. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen LN Fortunate Coffee Yogyakarta

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Bagi Peneliti**

Peneliti mampu mengimplementasikan ilmu, pengetahuan serta potensi yang telah didapat selama proses perkuliahan, peneliti secara langsung mengamati sekaligus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta. Penelitian ini juga dilakukan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

##### **b. Manfaat Bagi Lembaga Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan dan referensi bagi lembaga pendidikan, maupun mahasiswa yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama.

##### **c. Manfaat Bagi Konsumen**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan konsumen terhadap kualitas pelayanan serta mutu dari LN Fortunate Coffee Yogyakarta selaku pelaku usaha dalam bidang kuliner vegan berbasis cafe pertama di Yogyakarta.

#### **d. Manfaat Bagi Perusahaan**

Perusahaan mampu mengerti dan memahami apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan pelanggan LN Fortunate Coffee Yogyakarta sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal tersebut berdampak pada kepuasan konsumen dan loyalitas terhadap perusahaan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan masalah yang meliputi responden sebagai berikut:

#### **1.5.1 Variable yang diteliti dalam penelitian**

##### **a. Variable Dependen**

Kepuasan Konsumen (*Consumer Satisfaction*)

##### **b. Variable Independen (Kualitas Layanan)**

- i. Bukti Fisik (*Tangible*)
- ii. Keandalan (*Reliability*)
- iii. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- iv. Jaminan (*Assurance*)
- v. Empati (*Emphaty*)

#### **1.5.2 Responden Penelitian**

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang pernah berkunjung ke LN Fortunate Coffee minimal sebanyak 3x (tiga kali) di Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **1.5.3 Periode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan April tahun 2017.

©UKDW

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis dan olah data mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta”, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada LN Fortunate Coffee Yogyakarta maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari total 100 orang responden, mayoritas responden berjenis kelamin pria, memiliki usia diantara 21-30 tahun, memiliki tingkat pendidikan terakhir di jenjang SMA, dengan status pekerjaan sebagai mahasiswa, konsumen yang berkunjung mengetahui keberadaan LN Fortunate Coffee melalui teman, media sosial, dan yang terakhir melalui keluarga. Mayoritas responden pernah berkunjung sebanyak 3-5 kali, memiliki jumlah pengeluaran sebesar Rp.1.000.000,00 sampai dengan Rp.2.000.000,00 per bulan, dan memiliki alasan berkunjung karena LN Fortunate Coffee cocok untuk *Hang out*.
2. Variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada LN Fortunate Coffee adalah variabel Keandalan/*Reliability*, Jaminan/*Assurance*, Empati/*Emphaty*, sedangkan variabel Bukti Fisik/*Tangible* dan Daya Tanggap/*Responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

3. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah variabel Empati/Emphaty dengan koefisien regresi sebesar 0,433. Ini menunjukkan bahwa konsumen sangat merasakan empati yang mendalam setiap kali berkunjung ke LN Fortunate Coffee, hal-hal yang dirasakan bisa berupa perhatian yang diberikan karyawan kepada konsumen, keramahan, serta bantuan yang diberikan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian, saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut

### **5.2.1 Saran Bagi Perusahaan**

- a. *LN Fortunate Coffee* Yogyakarta harus meningkatkan pelayanan, dalam hal kecepatan, kesigapan, dan respon terhadap konsumen sehingga tidak lama dalam menunggu pesanan.
- b. *LN Fortunate Coffee* Yogyakarta harus tetap menjaga kebersihan dan ke higienisan setiap menu makanan dan minuman agar para konsumen tetap merasa puas akan layanan yang diberikan oleh *LN Fortunate Coffee* Yogyakarta.
- c. *LN Fortunate Coffee* Yogyakarta perlu selalu memberikan empati terhadap konsumen, dengan memberikan perhatian dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen.
- d. *LN Fortunate Coffee* Yogyakarta tetap perlu memerhatikan tampilan fisik pada cafe agar konsumen yang berkunjung selalu merasa nyaman dan aman, serta harus memiliki daya tanggap yang cepat terhadap kebutuhan maupun keluhan.

### **5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berikut ini saran yang dapat diberikan oleh penulis bagi penelitian selanjutnya:

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah cakupan jumlah responden dan cakupan area penelitian yang dilakukan menjadi lebih luas lagi.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan jenis variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan lebih banyak subjek penelitian dan melakukan penyebaran kuesioner secara merata disetiap kalangan.

## DAFTAR PUSTAKA

Kotler. P. 2002, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (Edisi bahasa Indonesia)*, PT. Prenhalindo Indonesia. Jakarta.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, PT. INDEKS, Jakarta.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001, *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran*, edisi revisi, cetakan keempat, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Peneliti Universitas Diponegoro. Semarang.

Hardiyati, Ratih, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang



Cornelia, Ellys, Nancy Veronica S, Endo Wijaya Kartika, Thomas S.Kaihatu, 2008, *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya*, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 4, No. 2, September 2008: 45-57 Jurusan Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Lauw, Jessica dan Yohanes Sondang Kunto, 2013, *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.1, No. 1, (2013) 1-7 Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra , Surabaya.

Santoso, Septiadi dan Hening Widi Oetomo, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya*, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol.2, No. 6 (2013) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).

Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta, 2010, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agus 2010, hlm. 114-126 Volume 17, Nomor 2. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia.