

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

PADA CAFÉ COKLAT YOGYAKARTA

SKRIPSI



Oleh:

RISNAWATI MASSORA

11160035

PROGRAM STUDI MANAJEMEN JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

CAFÉ COKLAT YOGYAKARTA

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat - syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh:

Risnawati Massora – 11160035

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASILUNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RISNAWATI MASSORA
NIM : 11160035
Program studi : MANAJEMEN
Fakultas : BISNIS
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

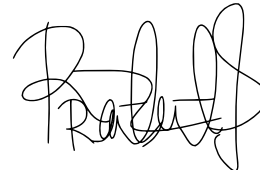
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN CAFE COKLAT YOGYAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 12 April 2020

Yang menyatakan



(RISNAWATI MASSORA)

11160035

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PADA
CAFÉ COKLAT YOGYAKARTA”**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh

RISNAWATI MASSORA

11160035

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal **15 APR 2020**

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra Ety Istriani, MM

(Ketua Tim Penguji)

2. Drs. Purnawan Hardiyanto, M.Ec.Dev

(Dosen Penguji)

3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM

(Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)

03 JUL 2020

Yogyakarta

Disahkan oleh:

Dekan



(Dr. Perminas Pangeran, M.Si)

Manajemen

Wakil Dekan 1

(Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CAFÉ COKLAT YOGYAKARTA**

Saya kerjakan guna memenuhi sebagian syarat-syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah MURNI hasil pekerjaan saya dan bukan tiruan atau duplikasi dari karya pihak yang lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi tiruan dari karya pihak lainnya, maka saya bersedia diberikan sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 15 April 2020



Risnawati Massora (11160035)

HALAMAN MOTTO

"Kebahagiaan itu tergantung pada dirimu sendiri."

(Aristoteles)

“Lakukanlah kewajibanmu dengan setia terhadap Tuhan AllahMu, dengan hidup menurut jalan yang ditunjukkan-Nya, dan dengan tetap mengikuti segala keketapan, perintah, peraturan dan ketentuan-Nya, seperti tertulis dalam hukum Musa, supaya engkau beruntung dalam segala yang kaulakukan dan dalam segala yang kautuju”

(1 Raja-raja 2:3)

“ Kadang beberapa hal gak perlu dipusingin

cukup di jalanin dan diketawain”

(nkhti)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus yang selalu menyertai hidup saya
- Mama saya orang yang selalu memotivasi saya dan papa yang membantu walau tak kelihatan
- Kakak dan adik-adik saya yang selalu memberikan dukungan.
- Dosen pembimbing tercinta Ibu Retno yang telah sabar dalam melakukan proses bimbingan.
- Teman-teman saya yang sudah mendukung dan memberi motivasi untuk mengerjakan skripsi
- Teman-teman yang sudah menemani saya untuk mengerjakan skripsi ini (desi, cindy, lian, ira, fika, aryo, lisa, musiadi, markus, lani, Michael, eping)
- Teman – teman angkatan 2016 dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- Kakak limbong yang sudah mendorong saya untuk mengerjakan skripsi ini
- Partner seperjuangan skripsi saya okto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Coklat Yogyakarta**”

Tujuan penulisan Skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Manajemen (S1) di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari Kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materi baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. **Dra. Purwani Retno Andalas, MM** selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini
2. Teristimewa Mama, kakak dan adik-adik saya yang selalu mendukung dan mendoakan agar terselesaikan skripsi ini.

3. Teman-teman yang juga ikut serta membantu dan mendukung penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
4. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis hingga terselesaikannya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan pembaca umumnya.

© UKDW

Yogyakarta,

Penulis,

Risnawati Massora

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| ABSTRAK | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5. Batasan Masalah..... | 6 |

| | |
|--|----|
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1. Jasa..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Jasa | 7 |
| 2.1.2 Karakteristik Jasa..... | 7 |
| 2.1.3 Pemasaran Jasa..... | 9 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan..... | 9 |
| 2.2.1 pengertian Kualitas..... | 9 |
| 2.2.2 Pengertian Pelayanan | 10 |
| 2.2.3 Karakteristik Pelayanan | 11 |
| 2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.3. Kepuasan Konsumen | 14 |
| 2.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 16 |
| 2.4 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen..... | 18 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran | 19 |
| 2.7 Hipotesis | 21 |
| Bab III Metodode Penelitian | 22 |
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 22 |
| 3.2 Subjek Dan Objek Penelitian | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3. Waktu Dan Lokasi Penelitian..... | 22 |
| 3.4. Populasi Dan Sampel..... | 23 |
| 3.5 Defenisi Operasional Dna Pengukuran Variabel..... | 24 |
| 3.5.1 Defenisi Operasional Variabel | 25 |
| 3.5.2 Pengukuran Variabel..... | 25 |
| 3.6 Sumber Data..... | 26 |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data | 26 |
| 3.8 Analisis Deskrtif..... | 26 |
| 3.8.1 Uji Instrumen Penelitian..... | 27 |
| 3.9 Uji Hipotesis | 29 |
| 3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 29 |
| 3.9.2 Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 30 |
| 3.9.3 Uji f..... | 31 |
| 3.9.4 Uji t..... | 31 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 33 |
| 4.1. Profil Konsumen Café Coklat Yogyakarta..... | 33 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 33 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia..... | 33 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan..... | 34 |

| | |
|--|----|
| 4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah berkunjung..... | 34 |
| 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian | 35 |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas | 35 |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas | 38 |
| 4.3 Hasil Uji Hipotesis..... | 39 |
| 4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda | 39 |
| 4.3.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 41 |
| 4.3.3 Hasil Uji f..... | 42 |
| 4.3.4. Hasil Uji t | 43 |
| 4.4. Pembahasan..... | 45 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 49 |
| 5.1. Simpulan | 49 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 50 |
| 5.3. Saran | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 51 |
| LAMPIRAN | 53 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator..... | 23 |
| Tabel 3.2 skala pengukuran variabel | 25 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin | 32 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia | 32 |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan | 33 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Umur Pengunjung..... | 33 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji variabel Bukti Fisik (X1)..... | 35 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji variabel Keandalan (X2)..... | 35 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji variabel Daya Tanggap (X3)..... | 35 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji variabel Jaminan (X4)..... | 36 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji variabel Empati (X5)..... | 36 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji variabel Kepuasan Konsumen (Y)..... | 37 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabel Instrumen Penelitian..... | 38 |
| Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 39 |
| Tabel 4.13 Nilai Koefisien Determinasi (R^2) | 40 |
| Tabel 4.14 Nilai Uji F | 41 |

Tabel 4.15 Uji t42

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 20 |
|--------------------------------------|----|

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Kuesioner | 53 |
| Data Kuesioner | 57 |
| Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 74 |
| Tabel Uji t | 81 |
| Tabel Uji f | 82 |
| Tabel Uji r^2 | 83 |

© UKDW

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFÉ COKLAT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coklat di Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap konsumen Coklat Café di Yogyakarta dengan cara menyebar kuesioner. Sampel diambil dengan menggunakan metode *Accidental sampling* sebanyak 100 responden. Variabel penelitian ini terdiri atas 5 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen terdiri atas: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan Konsumen. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda, dengan uji hipotesis yaitu uji-F dan uji-t.

Hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,795 (79,5 %). Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel dependen dipengaruhi sebesar 79,5% oleh variabel independen sedangkan 20,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model regresi. Bukti Fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coklat secara parsial dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima. Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Café Coklat secara parsial dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima. Daya Tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Café Coklat secara parsial dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak. Jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Café Coklat secara parsial dengan demikian hipotesis ditolak. Empati (*emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat secara parsial dengan demikian hipotesis terima.

Kata kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD CAFÉ COKLAT COSTUMER SATISFACTION

ABSTRACT

This study aims of this study is to determine the effect of service quality toward consumer satisfaction at the Café Coklat in Yogyakarta.

This research was conducted by a survey of consumers in the Café Coklat in Yogyakarta by distributing questionnaires. Samples were taken using the accidental sampling method, with 100 respondents. The variables of this study consisted of 5 independent variables and 1 dependent variable. The independent variables are : tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance, Empathy, while the dependent variable is Consumer satisfaction. Data were analyzed using multiple linear regression, with hypothesis testing namely the F-test and t-test.

The Result: From the data analysis that has been done through the Coefficient of Determination (R^2) test with a result of .795 (79.5%) it can be concluded that the dependent variable is influenced by 79.5% by the independent variable while the other 20.5% is influenced by other factors outside the regression model such as brand image, product quality, promotion and others. Reliability has a significant effect on customer satisfaction in Café Coklat partially thus, the hypothesis of this study is accepted. Responsiveness does not have a significant effect on customer satisfaction in Café Coklat, so that the research hypothesis is rejected. Assurance does not have a significant effect on consumer satisfaction at the Café Coklat, so the hypothesis is rejected. Empathy has a significant effect on customer satisfaction in Cafe Coklat, thus accepting the hypothesis.

Keywords: tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Consumer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen pemasaran merupakan suatu ilmu yang memiliki arti penting dalam dunia usaha, karena semakin majunya teknologi dalam berbagai bidang menuntut setiap orang atau lembaga perusahaan untuk selalu berkompetisi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memperoleh keuntungan yang maksimal dengan pengeluaran yang seminimal mungkin. Banyaknya sarana dan prasarana penunjang usaha yang ada mengakibatkan fokus utama perusahaan lebih ditekankan kepada upaya untuk meningkatkan pemasaran yang ditujukan untuk memuaskan konsumen.

persaingan dalam dunia bisnis ini semakin maju dan usaha pada era globalisasi ini yang semakin pesat. Keunggulan kompetitif dapat di capai apabila pelaku usaha mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Perusahaan harus mempunyai komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan untuk memuaskan konsumen secara terus-menerus. kepuasan konsumen menjadi sangat penting karena pada kenyataan yang ada, konsumen tidak puas terhadap pelayanan jasa yang didapatkan cenderung akan mencari penyedia layanan jasa yang lain yang mampu memuaskan kebutuhannya.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra 2005:195), sedangkan Kotler (2003:61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian di atas dapat di pahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan

hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 dalam (Tjiptono dan Chandra, 2005: 133) yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Kepuasan konsumen adalah evaluasi yang diberikan oleh konsumen terhadap perusahaan atas penggunaan produk atau jasa. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Pelanggan yang sangat terpuaskan kemungkinan besar akan tetap setia walaupun mendapatkan penawaran yang menarik pada perusahaan pesaing (Utami 2011:262). Sehingga dengan adanya kepuasan dalam diri konsumen membuat mereka untuk loyal dengan produk dan jasa yang ditawarkan.

Salah satu bisnis yang menghadapi persaingan ketat ialah bisnis café. Ekstensi café di Yogyakarta telah menjadi pemandangan sehari-hari khususnya bagi kalangan mahasiswa. Salah satu café yang di Yogyakarta yang menarik perhatian saya adalah café Coklat yang terletak di Jl. Cik Di Tiro No. 19 Terban Kecamatan Gondokusuman. Hal yang menarik perhatian saya adalah Intensitas pengunjung yang datang tiap harinya selalu ramai terutama pada saat sore menjelang malam hari, dimana mahasiswa-mahasiswa yang datang untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah dan nongkrong bersama komunitas-komunitasnya. Berdasarkan ketertarikan tersebut maka saya bermaksud untuk meneliti seberapa pengaruh variabel yang diteliti kepada datang berkunjung pada café coklat tersebut.

Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam

mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal penting bagi suatu perusahaan jasa, karena dengan kualitas pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas dan bahkan setia kepada perusahaan tersebut. (Aryani d & Rosinta, 2010:114) keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan *paying* yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan mendorong konsumen untuk komitmen terhadap produk dan layanan perusahaan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penjualan dari perusahaan menurut Angeline Hartono (2016).

Suasana café merupakan salah satu faktor yang menunjang bisnis café dimana atmosphere yang ada dan tercipta membuat konsumen merasa berbeda untuk setiap café yang mereka datangi. Kotler (2005:135) atmosphere adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasaran yang dapat menarik konsumen untuk membeli. Atmosfer dalam sebuah café dapat mempengaruhi emosi dan perasaan konsumen sehingga dapat terjadi proses pembelian. Suasana café yang tercipta melalui eksterior dan interior, suara atau gemuruh, music, penerangan lainnya pada akhirnya dapat membentuk perasaan nyaman atau kecewa yang dapat dirasakan oleh konsumen.

Peningkatan kepuasan konsumen akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas.

Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis mengadakan penelitian dengan judul : “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ COKLAT YOGYAKARTA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta ?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta?
3. Apakah daya tanggap (*resposiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta?

1.3 Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah di uraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki mempunyai tujuan. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta

3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*resposiveness*) terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta

1.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan hasil peneliitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya ilmu pemasaran tentang kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan melalui pengolahan data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Bagi mahasiswa

menjadi referensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang berbagai dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan faktor-

faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini pun diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sehingga dapat dipergunakan dalam menentukan kebijakan kedepannya.

1.5 Batasan Penelitian

Guna menghindari hal-hal diluar tujuan dan fokus dari penelitian ini, maka dilakukan beberapa batasan masalah antara lain:

1. Kajian mengenai kepuasan konsumen dibatasi pada analisis dan perspektif
2. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah datang berkunjung ke Cafe Coklat Yogyakarta.
3. Lokasi penelitian hanya dilakukan pada Cafe Coklat Yogyakarta.
4. Waktu penelitian dilakukan pada bulan November - Desember 2019.
5. Jumlah responden sebanyak 100 orang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

a. Profil Konsumen

Kesimpulan dari data yang telah diolah dari 100 responden pengunjung Cafe coklat, pengunjungnya di dominasi oleh kaum wanita sebanyak 53%, dan untuk kelompok usia didominasi 20-24 th sebanyak 62%, kemudian pekerjaan responden adalah Mahasiswa 77%, sedangkan berdasarkan dengan jumlah total kunjungan responden terbanyak adalah sebanyak 1-5 kali sebanyak 81% dalam waktu sebulan.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan melalui uji regresi linier, dapat disimpulkan bahwa:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Café Coklat Yogyakarta secara parsial.
2. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café coklat Yogyakarta secara parsial.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta secara parsial.

4. Jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta secara persial.
5. Empati (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Café Coklat Yogyakarta secara persial.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan kuisioner yang hanya memberikan jawaban tertutup yang memaksa para responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan.
2. Jumlah responden hanya terbatas pada 100 orang responden.
3. Variabel peneliti hanya sebagian kecil mempengaruhi kepuasan konsumen. Sementara, masih banyak variabel lain yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Hasil dari penelitian ini hanya berfokus pada Café Coklat Yogyakarta, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan.

5.3 Saran

a. Bagi Perusahaan

Saran bagi perusahaan agar lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan oleh perusahaan agar konsumen semakin puas dan loyal. Dibuktikan dari beberapa variabel penelitian yang menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, Keandalan dan Empati signifikan atau mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dari itu Café Coklat Yogyakarta lebih konsisten dalam melayani konsumen.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tetapi juga dapat diberikan dengan pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode *interview* untuk menjadi masukan dalam menganalisis responden. Sehingga dengan metode wawancara yang dilakukan, hasil didapatkan dapat lebih maksimal.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambah cakupan dari jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak lagi.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol.17.No.2
- Erlina, (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi kedua, Cetakan Pertama, USU Press, Medan.
- Fandy Tjiptono.(2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Ghozali, Imam.(2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Goetsch, D.L. & Davis, S.(2010). *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. NJ: Printice Hall International, Inc.
- Ghozali, Imam.(2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Hasan, M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. Edisi Millenium. Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba empat.
- Kotler, Philip.(2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. New Jersey:Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. Terjemahan Drs. Benyamin Molan. Jakarta: PT. INDEXS.
- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Jilid 1, Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988).
- Parasuraman, A.,V. A., Zeithaml & L.L., Berry (1998). *SERVQUAL: A Multiple item scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol.64 No 1
- Sugiono. (1999). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Bandung: CV Alfa Beta.
- Stanton, William J. (2002). *Fundamentals of Marketing*. McGraw Hill, Singapore.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2013). *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono. (2007)x. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Utami, Christina Whidya. (2011). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*. Jakarta: Salemba Empat.

© UKDW