

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENYEDIAAN WI-FI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI NOE
COFFEE & KITCHEN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nicodemus Rolyanto

NIM : 11170188

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nicodemus Rolyanto
NIM : 11170188
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 PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENYEDIAAN
WIFI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI NOE COFFEE & KITCHEN
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



(Nicodemus Rolyanto)
NIM.11170188

HALAMAN PENGAJUAN

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

Nicodemus Rolyanto

NIM : 11170188

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN PENYEDIAAN WI-FI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI NOE COFFEE & KITCHEN YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

NICODEMUS ROLYANTO

11170188

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis


Universitas Kristen Duta Wacana

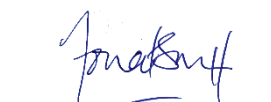
dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 17 Juni 2021


Nama Dosen


1. Dr. Andreas Ari Sukoco, MM., M.Min
(Ketua Tim/Dosen Penguji)
2. Jonathan Herdioko, SE., MM
(Dosen Penguji)
3. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd, Dipl.Sec., MM
(Dosen Pembimbing/Dosen Penguji
menggantikan Pak Singgih saat ujian skripsi)
4. Dr. Singgih Santoso, MM
(Dosen Pembimbing)

Tanda Tangan

: 

: 

: 

: 

Yogyakarta, 25 Juni 2021

Disahkan Oleh :

Dekan,



(Dr. Perminas Pangeran, M.Si)

Ketua Program Studi,

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENYEDIAAN WIFI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI NOE COFFEE & KITCHEN YOGYAKARTA

Yang telah saya kerjakan untuk melengkapi sebagai syarat guna menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, bukan merupakan hasil tiruan maupun duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun. Terkecuali bagian-bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya (terdapat dalam jurnal ini).

Apabila dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini plagiatisme atau tiruan dari karya lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

9 Desember 2020

Nicodemus Rolyanto

HALAMAN MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”. Filipi 4:13

“Aku akan perintahkan diriku dan mengatakan bahwa aku mampu! Aku akan mengalahkan keraguan, rasa takut, perasaan minder, dan menukarnya dengan keberanian”. Merry Riana

“Gunakan apa yang Tuhan telah berikan dan percayakan kepada kamu, maka semua usaha yang kamu lakukan akan mendapat berkat dari-Nya”. Nicodemus Rolyanto

© UKDW

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dalam setiap langkah hidup saya.
2. Kedua Orang Tua saya R. Herman dan Ibu R. Tika yang selalu mendoakan dan memberi dukungan serta semangat untuk saya. Terimakasih atas segala cinta yang telah diberikan.
3. Kakak dan adik saya, Eka Magdalena Neneng dan Nicolaus Triandeny yang selalu mendukung saya.
4. Pacar dan teman seperjuangan saya Prisca Cyntiara Pricila yang selalu memberikan semangat dan membantu hal-hal yang saya perlukan.
5. Dosen pembimbing Bapak Dr. Singgih Santoso, MM yang telah membimbing dan sangat membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh sahabat saya yang selalu memberikan semangat kepada saya dari awal perkuliahan hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang maha baik atas segala berkat, rahmat dan kasih yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENYEDIAAN WIFI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI NOE COFFEE & KITCHEN YOGYAKARTA”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah bersedia untuk membantu menyumbangkan ide, pikiran, dukungan, waktu, tenaga, dan kerjasama demi terwujudnya skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Perminas Pangeran, M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM selaku dosen pembimbing.
3. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Orang tua, kakak, adik dan keluarga saya yang selalu mencintai dan mendukung saya dengan tulus.
5. Pihak -pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Air Upas, 03 Desember 2020

Penulis,



Nicodemus Rolyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat untuk Peneliti.....	4
1.4.2 Manfaat untuk Perusahaan.....	4
1.4.3 Manfaat untuk masyarakat.....	4
1.5 Batasan Penelitian.....	4
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.3.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.3.2 Kualitas Produk.....	7
2.3.3 Kualitas Pelayanan.....	8
2.3.4 Pengertian Wi-Fi.....	12
2.3.5 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Berpikir.....	20

2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	22
3.1.1 Profil Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta.....	22
3.1.2 Lokasi Noe Coffee & Kitchen Jogja yang Mudah Ditemukan.....	22
3.1.3 Fasilitas Umum di Noe Coffee & Kitchen	23
3.2 Data	23
3.2.1 Sumber Data.....	23
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3 Disain Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan sampel.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel	25
3.4.3 Teknik sampling.....	25
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	26
3.5.1 Variabel Penelitian	26
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5.3 Pengukuran Variabel	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Realibilitas	35
3.6.4 Uji Hipotesis	36
BAB IV	40
HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	40
4.1.1 Uji Validitas	40
4.1.2 Uji Reliabilitas	42
4.2 Hasi Penelitian	42
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.2.2 Uji Model Regresi	45
4.2.3 Persamaan Regresi Linear Berganda	52
4.3 Pengujian Hipotesis.....	53
4.4 Pembahasan	55
BAB V	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57

5.2	Saran.....	58
	DAFTAR PUSTAKA.....	59
	LAMPIRAN.....	62

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Konsumsi Kopi di Indonesia	1
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2. 2 Pengukuran Variabel	33
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden	43
Tabel 4. 4 Koefisien Determinasi	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Simultan.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Parsial.....	45
Tabel 4. 5 Ringkasan hasil pengujian hipotesis	53

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4. 1 Kurva Pengujian F Simultan	47
Gambar 4. 2 Kurva Pengujian Pengaruh Parsial kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	49
Gambar 4. 3 Kurva Pengujian Pengaruh Parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	50
Gambar 4. 4 Kurva Pengujian Pengaruh Parsial penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen	51

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A - KUESIONER.....	62
LAMPIRAN B - DATA HASIL PENGISIAN KUESIONER	66
LAMPIRAN C - HASIL PENGISIAN KUESIONER PERTANYAAN UTAMA ...	69
LAMPIRAN D - UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN	74
LAMPIRAN E - HASIL ANALISIS DESKRIPTIF KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	77
LAMPIRAN F - DESKRIPSI VARIABEL.....	79
LAMPIRAN G - HASIL ANALISIS REGRESI LIENAR BERGANDA.....	80
LAMPIRAN H - HALAMAN PERSETUJUAN.....	84
LAMPIRAN I - KARTU KONSULTASI SKRIPSI.....	85
LAMPIRAN J - LEMBAR REVISI.....	87
LAMPIRAN K - LEMBAR REVISI JUDUL.....	88

©UKDW

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENYEDIAAN WIFI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI NOE
COFFEE & KITCHEN YOGYAKARTA**

Nicodemus Rolyanto

11170188

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email : nicodemusrolyanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, seluruh responden merupakan konsumen Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Data hasil pengisian kuesioner selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut : (1) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas produk yang diberikan Noe Coffee & Kitchen, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Kualitas produk merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen; (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Noe Coffee & Kitchen, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen dan (3) Penyediaan Wi-Fi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik Penyediaan Wi-Fi yang diberikan Noe Coffee & Kitchen, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Penyediaan Wi-Fi merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen. Besar kontribusi yang diberikan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 89,7%, sedangkan sisanya sebanyak 10,3% variansi kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi.

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan, penyediaan Wi-Fi, kepuasan konsumen, regresi linear berganda.

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND PROVISION OF WIFI ON CUSTOMER SATISFACTION AT NOE COFFEE & KITCHEN YOGYAKARTA

Nicodemus Rolyanto

11170188

Management Study Program, Faculty of Business

Duta Wacana Christian University

Email : nicodemusrolyanto@gmail.com

ABSTRACT

The aims of this study is to determine the effect of product quality, service quality and Wi-Fi provision on customer satisfaction at Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta. The number of respondents involved in this study were 30 respondents, all respondents were customers of Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta.

The data in this study were obtained from the results of filling out the questionnaire. The data from filling out the questionnaire were then analyzed using multiple linear regression analysis techniques with the help of the SPSS program.

Based on the results of the analysis in this study, the following results were obtained: (1) Product quality has an effect on customer satisfaction. The better the product quality provided by Noe Coffee & Kitchen, the higher customer satisfaction. Product quality is a factor that greatly influences the level of customer satisfaction; (2) Service quality has an effect on customer satisfaction. The better the quality of service provided by Noe Coffee & Kitchen, the higher customer satisfaction. Service quality is a factor that greatly influences the level of customer satisfaction and (3) the provision of Wifi has an effect on customer satisfaction. The better the provision of Wi-Fi provided by Noe Coffee & Kitchen, the higher customer satisfaction. Product quality is a factor that greatly influences the level of customer satisfaction. The contribution made by the variable product quality, service quality and wifi provision to customer satisfaction was 89.7%, while the remaining 10.3% variance of consumer satisfaction was influenced by other factors outside of product quality, service quality and Wi-Fi provision.

Keywords: product quality, service quality, Wi-Fi provision, customer satisfaction, multiple linear regression.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya pola kehidupan masyarakat, masyarakat pada saat ini mengalami perubahan gaya hidup. Menurut Sumarwan (2002) gaya hidup itu sering kali di gambarkan dengan kegiatan, minat dan opini dari seseorang dan lebih menggambarkan perilaku seseorang yaitu bagaimana mereka hidup, menggunakan uang dan memanfaatkan waktu yang di miliki. Salah satu gaya hidup modern sampai saat ini adalah kebiasaan kelompok masyarakat tertentu yang menghabiskan waktu di kedai kopi atau kafe. Minum kopi di kedai kopi telah menjadi suatu gaya hidup di Indonesia, tidak hanya sekedar minum kopi, kegiatan seperti *meeting*, mengerjakan tugas, atau bisnis bisa dilakukan di kedai kopi.

Tabel 1.1 Jumlah Konsumsi Kopi di Indonesia

Waktu	Jumlah konsumsi kopi di indonesia
2017	276,167 ton
2018	314,365 ton
2019	335,540 ton

Sumber: Kementerian Pertanian, 2018

Berdasarkan tabel 1.1, konsumsi kopi di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dalam hal ini menimbulkan ketertarikan dari para pengusaha yang bergerak di bidang makanan dan minuman untuk membuat tempat usaha yang menyajikan menu berbahan dasar kopi.

Fenomena ketertarikan dari para pengusaha yang bergerak di bidang makanan dan minuman untuk membuat tempat usaha yang menyajikan menu berbahan dasar kopi terdapat juga di Kota Yogyakarta. Menurut data dari harianjogja.com, pada tahun 2017 terdapat sebanyak 1.200 Kedai Kopi di Yogyakarta. Salah satu kedai kopi tersebut adalah Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta yang tepatnya berada di Jl. Dr Wahidin Sudirohusodo no. 68, Yogyakarta.

Jumlah kedai kopi yang tinggi, tentu harus disikapi dengan seksama oleh pengusaha kedai kopi sehingga pelanggan kedai kopi tidak berpindah

ke kedai kopi yang lain. Salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan pelanggan yang puas akan senantiasa bertahan di suatu kedai kopi.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu dari tujuan akhir perusahaan. Perasaan pelanggan atas produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan haruslah baik sehingga dapat dikatakan puas. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah suatu fungsi dari kedekatan antara harapan dan kinerja produk yang dirasakan. Jika kinerja tidak memenuhi apa yang diharapkan, konsumen akan kecewa. Jika sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Jika melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat senang.

Menciptakan kepuasan pelanggan akan tercapai apabila konsumen merasa produk yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka harapkan. Produk menurut Kotler & Amstrong (2012) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, untuk dimiliki, digunakan ataupun dikonsumsi yang kemungkinan dapat memuaskan suatu keinginan ataupun kebutuhan.

Kedai kopi adalah sebuah usaha yang tidak hanya menjual produk namun juga menyediakan kenyamanan dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, pelayanan yang baik mampu menghantarkan perusahaan kepada citra perusahaan yang baik, dan secara tidak sengaja dapat mengaktifkan salah satu strategi pemasaran yang paling sederhana yaitu Word of mouth Tjiptono (2011).

Tabel 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Waktu	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia
2017	84 juta
2018	95,2 juta
2019	107,2 juta

Sumber: Statista, 22 februari 2019

Pada era saat ini, pengguna internet meningkat tiap tahunnya (Tabel 1.2). Hal ini menyebabkan kebutuhan akan internet semakin meningkat sehingga semakin dibutuhkan Wi-Fi gratis. Wi-Fi adalah singkatan dari *Wireless Fidelity*. Wi-Fi merupakan salah satu media komunikasi online atau layanan internet yang menggunakan teknologi tanpa kabel. Salah satu tempat yang sering memberikan Wi-Fi gratis adalah kedai kopi atau cafe. Pada umumnya masyarakat yang ingin menggunakan Wi-Fi biasanya hanya dengan membeli minuman atau makanan di kafe atau warung kopi, maka konsumen (masyarakat) dapat menikmati internet gratis dengan bermodalkan laptop atau handphone. Saat ini sangat banyak kafe atau warung kopi yang menyediakan layanan Wi-Fi secara gratis. Kafe atau warung kopi yang menyediakan layanan Wi-Fi biasanya cenderung banyak dikunjungi oleh konsumen, terutama bagi konsumen yang masih dalam jenjang pendidikan. Hal tersebut dikarenakan siswa atau mahasiswa membutuhkan jaringan internet untuk mengerjakan tugas-tugas sekolah. Selain itu siswa atau mahasiswa lebih memilih untuk menggunakan jaringan internet di kafe agar dapat mengakses internet secara gratis sehingga dapat menghemat biaya.

Berdasarkan deskripsi diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Wi-Fi Terhadap Kepuasan Konsumen di Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Noe Coffe & Kitchen Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen di Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Noe coffe & Kitchen Yogyakarta.
2. Ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta.
3. Ingin mengetahui bagaimana pengaruh penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen di Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat untuk Peneliti

Dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen di Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta agar mendapatkan pengalaman sehingga jika suatu saat menjalankan bisnis kafe atau warung kopi dan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana.

1.4.2 Manfaat untuk Perusahaan

Dapat membantu pihak Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta untuk mempermudah dalam memahami pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat memperbaiki hal-hal yang kurang baik.

1.4.3 Manfaat untuk masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca, masyarakat yang ingin memulai usaha kafe atau warung kopi, dan bagi peneliti selanjutnya yang mengadakan penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi terhadap kepuasan konsumen di

Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta maka penulis memberikan batasan penelitian antara lain :

- a. Tempat penelitian : Noe Coffee & Kitchen Yogyakarta
Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 68, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
- b. Waktu Penelitian : September 2020 – Desember 2020.
- c. Profil konsumen (responden) :
 - Gender : Pria dan Wanita
 - Umur : 17 – 34 Tahun
 - Tingkat Pendidikan : SMA hingga perguruan tinggi
 - Jenis pekerjaan : Wirausaha, Mahasiswa, Pelajar
 - Jumlah kunjungan : Minimal 3 kali
 - Kewarganegaraan : WNI dan WNA
- d. Variabel yang diteliti :
 - Kualitas produk
 - Kualitas pelayanan
 - Penyediaan Wi-Fi
 - Kepuasan konsumen

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki, dengan rentang usia 17-24 tahun yang menempuh Pendidikan sebagai mahasiswa pada strata S1 serta warga neagara Indonesia.
- 2) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas produk yang diberikan Noe Coffee & Kitchen, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Kualitas produk merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen.
- 3) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Noe Coffee & Kitchen, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen.
- 4) Penyediaan Wi-Fi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik Penyediaan Wi-Fi yang diberikan Noe Coffee & Kitchen, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Penyediaan Wi-Fi merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah :

1) Bagi Neo Caffee & Kitchen Yogyakarta

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Noe Coffee & Kitchen, dengan demikian agar kepuasan konsumen meningkat dan konsumen memiliki minat berkunjung kembali ke Noe Coffee & Kitchen maka kualitas produk, kualitas pelayanan dan penyediaan Wi-Fi di Noe Coffee & Kitchen harus ditingkatkan. Berdasarkan hasil pengisian keusioner responden, beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan adalah :

- Koneksi Wi-Fi perlu ditingkatkan sehingga tidak banyak mengalami gangguan
- Tampilan produk diharapkan sesuai dengan daftar menu
- Produk perlu lebih bervariasi

2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bilson, S. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Edisi Pertama*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bovee, C L, Michael J. Houston, and John V. Thill. 1995. *Marketing. 2nd Ed*. New York : Mc Graw-Hill, Inc.
- Cooper, D.R dan Schindler P.S. 2006. *Business research methods*. Ninth Edition. Mc Graw-Hill
- Engel, J F; Roger. D. Blackwell, & Miniard, Paul. W. 1990. *Consumer Behavior*. Alih Bahasa, F.X. Budiyanto. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutasoit, C S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing.
- Husein, U. (2000). *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Runtuuwu, Johannes Gerardo; Oroh, Sem; Taroreh, Rita;. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA ISSN 2303-1174* , Volume 2, No. 3 Halaman 1803-1813.
- Kho, Dicshon. 2017. *Pengertian Wi-Fi*. www.teknikelektronika.com.
<https://teknikelektronika.com/pengertian-wifi-aplikasi-cara-kerja-wifi-standard-versi-wifi/>
- Kotler dan Amstrong (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler dan Keller .2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Malhotra, N K. 2006. *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan Jilid 2*. Jakarta : PT. Indeks.
- Mowen, C J dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Hayati, N. 2014. *Pengaruh Penggunaan Wi-Fi di Warung Kopi Terhadap Kepuasan Diri Remaja Muslim di Kota Banda Aceh*. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*. Volume 1, No. 1 Halaman 65-71.
- Parasuraman, Valeri A. Zeithaml, dan Berry. 1985. *Conceptual Model of Service L. and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, Valarie A. Z, dan Berry. (2002). *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- Putera, J M Z. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna WIFI Corner di PT TELKOM SUMENEP*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Volumen 3, No. 3 Halaman 55-71.
<http://repository.umpalopo.ac.id/156/3/201520236%20-%20BAB%201%20-%20V%20DAN%20DAFTAR%20RUJUKAN.pdf>
- Oktafiana, Sari. 2018. *Noe Coffee & Kitchen Menjaga Sejarah, Merawat Tradisi Entrepreneur*. Kompasiana.
<https://www.kompasiana.com/sarioktafiana/5a6ea941cf01b4498b76a4d2/noe-coffee-kitchen-menjaga-sejarah-merawat-tradisi-entrepreneur>
- Sagala, Roslinda. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Hotspot (WIFI)*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 17, No. 1 Halaman 91-110.
- Saputro, Muhammad Adi. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Hotspot(Wi-Fi) (Studi Kasus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Uniiversitas Muhammadiyah Surakarta)*. Surakarta.
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. *Jilid Satu*. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.