

**SKRIPSI**

**“ Pengaruh *Service Quality* dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan  
Konsumen NOE Café and Kitchen ”**



**Disusun Oleh:**

**Kevin Reinhart Christopher**

**11140043**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2017**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN NOE CAFE AND KITCHEN**

**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 :**

**KEVIN REINHART CHRISTOPHER**

**NIM : 11140043**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN NOE CAFE AND KITCHEN**

Telah di ajukan dan dipertahankan oleh:

**KEVIN REINHART CHRISTOPHER**

11140043

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan LULUS untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen

Pada tanggal 24 Januari 2018

**Dosen Penguji :**

1. Dra. Ety Istriani, MM  
( Ketua Tim )
2. Dra. Purwani Retno Andaras, MM  
( Dosen Penguji )
3. Jonathan Herdioko, SE., MM  
( Dosen Pembimbing )

Yogyakarta, 31 JAN 2018

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Bisnis



Drs. Singam Santoso, M.M

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

### **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NOE CAFE AND KITCHEN**

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

Yogyakarta, 2 Januari 2018



Kevin Reinhart C. ( 11140043 )

## MOTTO

“ When life leaves us blind, love keeps us kind “

– Chester Bennington

“ Stay hungry, stay foolish “

– Steve Jobs

“ Your unhappy costumers are your greatest source of learning “

– Bill Gates

“Saya tidak akan tega makan duit rakyat seperti itu, sekalipun bukan saya yang makan. Saya di sumpah untuk mengelola uang rakyat ketika masuk disini. Kalau saya harus terjungkal, tidak jadi gubernur pun saya puas. karena dalam hidup saya, saya tidak akan menghancurkan nurani saya.”

– Basuki Tjahja Purnama a.k.a Ahok

“ Pada mulanya adalah Firman, Firman itu bersama – sama dengan Allah, dan Firman itu adalah Allah “

– Yohanes 1:1

“ Your love makes me strong, your hate makes me unstoppable “

– Cristiano Ronaldo ( The world best footballer )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Allah Yesus Kristus, atas segala rahmat, berkat, dan tuntunan dalam hidup, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul “PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NOE CAFE AND KITCHEN“. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, tentunya penulis banyak dibantu, dibimbing, dan didukung oleh banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih karena jika bukan campur Tangan KuasaMu, penulis tak akan mampu melewati proses ini.
2. Papa dan Mama, terima kasih karena bimbingan serta kasih sayang yang kalian berikan kepada saya, hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Kevin sayang papa dan mama.
3. Cek Djien dan Encim Melly, terima kasih sudah menjadi mentor untuk Kevin, terutama Cek Djien yang sudah menjadi Ayah kedua saya, menjadi mentor saya dalam menjalani hidup, berperilaku selayaknya pria dewasa, bagaimana menjadi tegas dan disiplin dalam hidup.
4. Adik tercinta, Otniel Felix, setelah koko lulus kamu juga pasti senang karena uang jajanmu bertambah, haha.
5. Pacar tersayang, Opia kecil unyil, karena sudah mendukung dan bersabar dengan saya yang menyebalkan selama skripsi.
6. Teman – teman saya, Kartika, Vallent, Epen, Coi, Happy, Nabila, Jev terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya selama di Jogja.

7. Keluarga PERKAM, terima kasih sudah menjadi contoh untuk saya bagaimana cara bekerja dengan totalitas dan loyalitas, saling menghargai dan menyayangi. Gas jatuh
8. Keluarga yang paling saya cintai, Lpf Community, Aday, Petter, Rio, Ardi, Michael, Ong, Lucas, Erik, Teddy, Dike, dan keluarga dari Papa dan Mama yang tercinta. Terima kasih, jika bukan karena kalian, saya tidak mampu menjadi Kevin yang sekarang. Terima kasih juga karena kalian sudah mengajarkan bagaimana saling menghargai, menyayangi satu sama lain. Love you guys.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, harapan penulis bahwa informasi dari skripsi ini mampu memberikan dampak dan manfaat yang positif bagi pembaca.

Yogyakarta,.....

Kevin Reinhart C. ( 11140043)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Allah Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan kasih sayangNya yang tidak terbatas sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi “ Pengaruh *Service Quality* dan *Product Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen NOE Cafe and Kitchen ”.

Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini guna memenuhi syarat – syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ( UKDW ).

Dalam proses pekerjaan Skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang dalam kepada :

1. Bapak Singgih Santosa, SE, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Terima kasih telah menjadi dekan dan dosen yang memberi semangat dan inspirasi bagi para mahasiswanya.
2. Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Para pengunjung NOE Cafe and Kitchen yang telah bersedia memberikan waktunya untuk menjadi responden dan memberikan data penelitian.
5. Terkhusus, yang terhebat dan teristimewa untuk kedua orang tua saya, Philipus Yuwono dan Yuliana Mesach. Terima kasih banyak atas doa, dukungan, kasih



sayang, kepercayaan, dan inspirasi di sepanjang hidup saya. Terima kasih untuk papa dan mama atas kesempatan, kepercayaan dan doa yang telah diberikan untuk anakmu selama ini. Sayang dan cinta kalian. Tunggu aku sukses ya.

6. Terima kasih untuk saudara- saudaraku Gersom, Hans, Felix, Aday, Petter, Dike, Lukas, Rio, Gerry, Ardi, Michael, Teddy, Ong, Rendy, para sahabatku Kartika, Nabila, Coi, Epen, Happy, Valen, Jeff. Terima kasih atas doa dan dukungan motivasinya. Terima kasih telah menjadi saudara dan sahabat yang terbaik di kehidupan saya.
7. Teristimewa untuk pacar, perempuan hebat yang membuat pasangannya hebat, Sofy. Terima kasih atas cinta, doa, dukungan, inspirasi dan kasih sayangnya selama ini. Terima kasih atas semangat hidup yang diberikan, meskipun terkadang menyebalkan.
8. Sahabat-sahabat terbaikku dan keluargaku Perkam Family, dan Teman-teman Fakultas Bisnis 2014. Terima kasih untuk kenangan, bantuan, pelajaran dan cerita hebat selama saya di Yogyakarta. Semangat buat kalian semua dan sampai bertemu di puncak kesuksesan.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti berharap semoga semua jasa dan budi baik dari semua pihak yang diberikan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan semestinya.

Yogyakarta, 2 Januari 2018

Kevin Reinhart C. (11140043)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PNGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Penelitian .....	6
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8

2.1.2.Pengertian Fasilitas Usaha.....	13
2.1.3.Pengertian Kualitas Layanan.....	14
2.1.4.Hubungan antara Fasilitas dan Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	21
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Data Penelitian .....	23
3.1.1.Sumber Data.....	23
3.1.2.Pengumpulan Data.....	24
3.1.3.Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.2 Model Penelitian.....	27
3.3 Definisi Variabel dan Pengukurannya .....	27
3.3.1.Variabel Penelitian .....	27
3.3.2.Pengukuran Variabel.....	31
3.4 Metode Analisis Data.....	31
3.4.1.Uji Validitas.....	31
3.4.2.Uji Reabilitas.....	32
3.4.3.Analisis Prosentase.....	33
3.5 Uji Statistik.....	35
3.5.1.Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.5.2.Uji Hipotesis.....	36

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

4.1 Hasil uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.1.1.Uji Validitas.....	39

4.1.2.Uji Reliabilitas.....	43
4.2 Profil.....	44
4.2.1.Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	45
4.2.2.Karakteristik Responden berdasarkan Gender .....	46
4.2.3.Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan .....	47
4.2.4.Karakteristik Responden berdasarkan Informasi.....	48
4.2.5.Karakteristik Reponden berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.2.6.Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan.....	50
4.2.7.Uji Hipotesis .....	51
4.2.3.1.Analisis linier Berganda.....	51
4.2.3.2.Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	53
4.2.3.3.Uji Signifikasi Parsial (Uji T).....	61
4.2.3.4.Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	63
4.3 Analisis .....	64
<b>BAB V. SIMPULAN dan SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	69
5.1.2.Keterbatasan Penelitian.....	70
5.1.3.Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kepuasan Pelanggan .....	12
Tabel 2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya .....	20
Tabel 2.3	Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya ....	21
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas <i>Facility</i> .....	40
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> .....	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas <i>Product Quality</i> .....	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	45
Tabel 4.7	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.8	Karakteristik Responden berdasarkan Gender.....	47
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....	48
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi .....	48
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	50
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.14	Nilai Uji T .....	54
Tabel 4.15	Nilai Uji F .....	62
Tabel 4.16	Nilai Koefisien Determinasi $R^2$ .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	12
Gambar 3.1. Model Penelitian yang digunakan .....	27

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.Kuesioner penelitian

Lampiran B.Data Excel ( HasilKuesioner )

Lampiran C.Hasil uji validates dan reabilitas

Lampiran D.Hasil uji t, Uji F, dan Koefisien R2

Lampiran E.Tabel t hitung, Tabel F hitung

Lampiran F.Tabel r

Lampiran G.Surat ijin penelitian

©UKYDWN

## ABSTRAK

### PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NOE CAFE AND KITCHEN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk NOE Café and Kitchen. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian dengan metode survei. Populasinya tak lain adalah para pengunjung NOE Café and Kitchen di kota Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa:

1. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian iniditolak.
2. Ketanggapan karyawan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.
3. Keandalan karyawan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini ditolak.
4. Kualitas Produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini ditolak.

*Kata kunci: Fasilitas, Responsiveness, Reliability, KualitasProduk, KepuasanKonsumen*



## **ABSTRACT**

### ***The Affect of Service Quality and Product Quality to Satisfaction of NOE Cafe and Kitchen's Customer***

*This research have a pupose, to knowing the affect of service quality and product quality to satisfaction of NOE Cafe and Kitchen's. The type of this research is using the survey method. The populations is the visitors of NOE Cafe and Kitchen in Yogyakarta City. Amount of sample is 100 respondent. Sampling technique in this research is purposive sampling.*

*Data collecting technique, the writer's used questionnaire. Data analysis technique, the writer's used descriptive data analysis technique and multiple linear regression analysis. The writer has a results from the analysis, showing that :*

- 1. Facility is not affected significantly to customers satisfaction in NOE Cafe and Kitchen partially. Therefore, this research hypothesis is rejected.*
- 2. Responsiveness is affected significantly to customers satisfaction in NOE Cafe and Kitchen partially. Therefore, this research hypothesis is accepted.*
- 3. Reliability is not affected significantly to customers satisfaction in NOE Cafe and Kitchen partially. Therefore, this research hypothesis is rejected.*
- 4. Product Quality is not affected significantly to customers satisfaction in NOE Cafe and Kitchen partially. Therefore, this research hypothesis is rejected.*

*Keyword :Facility, Responsiveness, Reliability, Product Quality, Customers Satisfaction*

## ABSTRAK

### PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NOE CAFE AND KITCHEN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk NOE Café and Kitchen. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian dengan metode survei. Populasinya tak lain adalah para pengunjung NOE Café and Kitchen di kota Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa:

1. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian iniditolak.
2. Ketanggapan karyawan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.
3. Keandalan karyawan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini ditolak.
4. Kualitas Produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini ditolak.

*Kata kunci: Fasilitas, Responsiveness, Reliability, KualitasProduk, KepuasanKonsumen*

## **ABSTRACT**

### ***The Affect of Service Quality and Product Quality to Satisfaction of NOE Cafe and Kitchen's Customer***

*This research have a pupose, to knowing the affect of service quality and product quality to satisfaction of NOE Cafe and Kitchen's. The type of this research is using the survey method. The populations is the visitors of NOE Cafe and Kitchen in Yogyakarta City. Amount of sample is 100 respondent. Sampling technique in this research is purposive sampling.*

*Data collecting technique, the writer's used questionnaire. Data analysis technique, the writer's used descriptive data analysis technique and multiple linear regression analysis. The writer has a results from the analysis, showing that :*

- 1. Facility is not affected significantly to customers satisfaction in NOE Cafe and Kitchen partially. Therefore, this research hypothesis is rejected.*
- 2. Responsiveness is affected significantly to customers satisfaction in NOE Cafe and Kitchen partially. Therefore, this research hypothesis is accepted.*
- 3. Reliability is not affected significantly to customers satisfaction in NOE Cafe and Kitchen partially. Therefore, this research hypothesis is rejected.*
- 4. Product Quality is not affected significantly to customers satisfaction in NOE Cafe and Kitchen partially. Therefore, this research hypothesis is rejected.*

*Keyword :Facility, Responsiveness, Reliability, Product Quality, Customers Satisfaction*

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia kuliner, tentunya café tak pernah lepas dari perhatian masyarakat luas, sehingga dapat dikatakan bahwa kafe tak hanya menjadi sekedar perhatian, tetapi menjadi tren bagi masyarakat di seluruh dunia terutama kalangan mahasiswa. Sudah banyak orang lebih memilih untuk membuka usaha kafe karena dalam membangun hubungan atau relasi dengan para pelanggan, dan dalam mengembangkan produk yang ditawarkan, kemudian hobi di bidang tersebut.

NOE Café and Kitchen yang terletak di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.68, Klitren, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224, Indonesia ini merupakan kafe yang tergolong masih segar atau dapat dikatakan baru membangun usahanya pada Maret 2017. Namun, telah menjadi tempat yang ramai dikunjungi oleh masyarakat Yogyakarta, terutama dari kalangan mahasiswa. Di mulai dengan fasilitas, desain ruangan, kemudian TV flat bagi yang ingin menonton, Wi-Fi, Smoking dan Non Smoking room yang digunakan khusus untuk perokok yang ingin menikmati suasana kota Yogyakarta, full AC, tak lupa VIP room, dan open bar. Harga dari produk-produk yang mereka tawarkan pun beragam. Produk – produk

yang NOE café sediakan tidak hanya beragam kopi, namun snack, minuman, hingga makanan. Metode promosi NOE café sendiri mengandalkan social media seperti instagram, facebook, twitter, dan lainnya mengingat era sekarang merupakan era teknologi dan sudah banyak perusahaan menggunakan teknologi untuk memasarkan produknya.

Menurut Phillip Kotler, faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: *Product Quality*, di mana konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kemudian ada *Serve Quality*, di mana konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. *Emotional*, di mana konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu. Lalu ada *Price*, dimana Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya, dan *Cost*, yang mana konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Kafe–kafe yang ada tentunya membuat penulis ingin meneliti seberapa puas masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas dari kafe yang ada termasuk kafe NOE yang penulis ambil, karena tidak sedikit juga kafe yang tidak sanggup memuaskan para pelanggannya, di mulai dari faktor lambatnya pelayanan, dan tidak peka atau tidak tanggap terhadap apa saja yang diinginkan konsumen. Kemudian dari segi harga yang mahal namun kualitas dibawah standar, dan juga mengharuskan konsumen mengeluarkan biaya yang tinggi untuk pergi ke kafe yang ada. Untuk itulah mengapa penulis tertarik untuk meneliti dengan harapan dapat memberikan jawaban dan kontribusi yang nyata kepada pihak – pihak yang ada.

Oleh karena itu, penulis mengambil judul “**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NOE CAFE AND KITCHEN**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah variable *facility* yang NOE kafe miliki berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Yogyakarta?
- b. Apakah variable *responsiveness* yang NOE kafe berikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Yogyakarta?

- c. Apakah variable *reliability* NOE Café berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- d. Apakah variable dari *product quality* dari NOE Café berpengaruh?
- e. Apakah variable dari *facility*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Product Quality* dari NOE Café and Kitchen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Yogyakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah variable fasilitas - fasilitas yang ada di NOE Café and Kitchen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengetahui apakah variable ketanggapan karyawan (*Responsiveness*) dari NOE Café and Kitchen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
- c. Untuk mengetahui apakah variable keandalan atau *Reliability* dari karyawan NOE Café and Kitchen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( Pengunjung yang berada di Yogyakarta)
- d. Untuk mengetahui apakah variable dari *Product Quality* NOE Café apakah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- e. Untuk mengetahui variable dari *Facility*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Product Quality* NOE café and kitchen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat untuk Penulis

Dapat memberikan masukan dan pengalaman bagi penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada di Coffee shop atau kafe.

b. Manfaat untuk Perusahaan

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi Kafe yang bersangkutan guna memberikan informasi seberapa pentingnya kepuasan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan dari Kafe tersebut.

c. Manfaat untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah pengetahuan atau wawasan di bidang manajemen marketing serta untuk keperluan riset yang selanjutnya.

## 1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti oleh penulis tidak terlalu luas, maka penulis melakukan batasan – batasan penelitian sebagai berikut :



- a. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dan sekitar NOE Café and Kitchen.
- b. Responden yang dibutuhkan adalah masyarakat Yogyakarta baik mahasiswa/I, pegawai swasta, dll.
- c. Profil dari Responden yang meliputi usia, jenis kelamin, kunjungan, informasi, pekerjaan, dan pendapatan.
- d. Responden adalah orang yang pernah berkunjung ke NOE Café and Kitchen.
- e. Variabel yang digunakan adalah 3 bagian dari *Service Quality* yang mana variabelnya *Facility*, *Responsiveness*, *Reliability*, ditambah Kualitas Produk.
- f. Jumlah dari responden adalah 100 Masyarakat yang berdomisili di Kota D.I.Yogyakarta yang akan dipilih secara acak.

Profil dari responden / konsumen, tak lain :

A. Jenis Kelamin : Pria / Wanita

B. Usia : 17-30 Tahun

C. Tingkat Pendapatan :

1.  $\leq$  Rp. 1.000.000,00
2. Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00
3. Rp. 2.000.001,00 – Rp. 3.000.000,00
4.  $>$  Rp. 3.000.001,00

D. Pekerjaan : 1. Pelajar / Mahasiswa

2. Pegawai

3. Wiraswasta

4. Lain-lain

©UKDW

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

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

##### 1. Profil Konsumen

- a. Berdasarkan usia, dapat disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden usia 21 – 25 tahun.
- b. Berdasarkan jenis kelamin, disimpulkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki.
- c. Berdasarkan jumlah kunjungan, disimpulkan bahwa paling banyak responden telah mengunjungi NOE Café and Kitchen sebanyak 1-3 kali.
- d. Berdasarkan mendapatkan informasi, disimpulkan bahwa paling banyak responden mendapatkan informasi tentang NOE Café and Kitchen dari *Word of Mouth* ( teman, relasi, dan keluarga ).
- e. Berdasarkan pekerjaan, disimpulkan bahwa paling banyak responden yang mengunjungi NOE Café and Kitchen merupakan pelajar/mahasiswa.
- f. Berdasarkan pendapatan, dapat disimpulkan bahwa paling banyak responden yang mengunjungi NOE Café and Kitchen memiliki pendapatan 1.000.001 – 2.000.000.

**2. Analisis kualitas pelayanan (Fasilitas, Keandalan Karyawan (*Reliability*), Ketanggapan Karyawan (*Responsiveness*), dan Kualitas Produk) terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen.**

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

5. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak.
6. Ketanggapan karyawan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.
7. Keandalan karyawan (*reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen secara parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini ditolak.
8. Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen parsial. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini diterima.

**5.1.2 Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya memberikan jawaban tertutup yang memaksa para responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan.
2. Cakupan dari jumlah responden hanya terbatas pada 100 orang responden.
3. Ukuran kepuasan terhadap kualitas pelayanan hanya menggunakan *ServQual* (*Service Quality*).

### 5.1.3 Saran

#### a. Bagi Perusahaan

1. Dalam variabel ini, di dapatkan hasil probabilitas variabel fasilitas sebesar 0,440 penelitian menyatakan bahwa, variabel fasilitas ini tidak memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa pihak NOE Café and Kitchen tidak memperhatikan variable ini. Dari hasil penelitian ini, pihak dari NOE Café and Kitchen tidak memperhatikan tempat yang dapat membuat nyaman, penerangan yang memadai, AC yang bekerja secara maksimal, fasilitas yang lengkap, area tempat parkir yang luas. Sementara rata-rata konsumen yang mayoritas adalah lelaki berusia 21-25 tahun yang masih menjadi mahasiswa sangat memperhatikan detail ini karena fasilitas sangat berpengaruh terhadap suasana dari tempat yang dikunjungi.
2. Dalam hal variabel ketanggapan karyawan (*responsiveness*), diperoleh nilai probabilitas variabel keandalan layanan sebesar 0,000. Variabel ini memiliki pengaruh besar dalam kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian ini, pihak NOE Café and Kitchen dapat dikatakan mengetahui perilaku konsumen dalam berkunjung yang mempunyai jenis kepuasan tersendiri atas pelayanan yang diterima. Keinginan konsumen dalam mendapatkan ketanggapan seperti pelayanan yang cepat dan tanggap, karyawan yang dapat memahami jobdesk mereka, sikap yang sigap dalam menghadapi *complain* atau keluhan konsumen sudah menjadi suatu ukuran dari kepuasan konsumen. Karyawan NOE Café and Kitchen mampu untuk lebih memahami jobdesk mereka. Sehingga, apabila pengunjung memberikan kritik atau

keluhan, karyawan mampu melayani dan memahami apa keinginan dari mereka dengan baik. Karyawan juga mampu memberikan layanan yang adil dan cepat dengan cara tidak memilih pengunjung tertentu maupun lawan gender. Sehingga, kesimpulan ini dapat dikatakan bahwa pihak NOE Café and Kitchen dapat memfokuskan kinerja karyawan khususnya dari sisi ketanggapan karyawan agar kepuasan konsumen tetap terjaga secara konsisten.

3. Berdasarkan analisis diperoleh, nilai probabilitas variabel keandalan karyawan (*reliability*) adalah sebesar 0,113. Variabel ini tidak memiliki pengaruh dalam kepuasan konsumen di NOE Café and Kitchen. Akan tetapi, pihak NOE Café and Kitchen harus membuat variabel ini sebagai variabel yang perlu diperhatikan. Keandalan karyawan dapat difokuskan terhadap karakteristik pengunjung dalam menerima kepuasan sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini bertujuan agar pengunjung bisa mendapatkan pelayanan yang khusus dari keandalan karyawan dalam memberikan respon, mauoun melayani dengan tepat waktu sehingga reputasi mereka juga terlihat baik dimata pelanggan dan sesuai dengan yang pengunjung harapkan. Seharusnya, karyawan NOE Café and Kitchen tidak hanya berdiam diri, akan tetapi lebih aktif lagi untuk bertanya atau dengan dorongan diri sendiri untuk membuat konsumen merasa puas karena para pengunjung berdasarkan data kuesioner yang didapat adalah lelaki berusia 21-25 tahun, berprofesi sebagai mahasiswa sangat memperhatikan keandalan dari karyawan NOE Café and Kitchen.

4. Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis, diperoleh nilai probabilitas variabel kualitas produk sebesar 0,032 penelitian menyatakan bahwa nilai variabel kualitas produk tidak mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa pihak NOE Café and Kitchen harus memperhatikan variabel ini. Hal ini dikarenakan faktor kualitas produk merupakan salah satu bagian yang paling penting dari rangkaian kualitas layanan. Hal ini juga dapat mendukung kenyamanan dan rasa penasaran konsumen yang rata-rata adalah mahasiswa 21-25 tahun yang berjenis kelamin laki-laki terhadap produk yang ditawarkan oleh NOE Café and Kitchen.
- 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.
  3. Waktu penyebaran kuesioner biasanya akan efektif jika dilakukan setelah konsumen selesai mengunjungi NOE Café and Kitchen atau dalam posisi rileks dan tidak ada kesibukan lain, agar kepuasan konsumen dapat diukur dengan lebih tepat dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta

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

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Manajemen. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. (2001). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

Umar, Husein.(1997). Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta

-----<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>

-----<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/1057/1012>

-----<http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

-----<http://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayanan-menurut-ahli/>

-----<http://eprints.uny.ac.id/26328/1/Ardina%20Hariasari%2010511244015.pdf>

-----<http://eprints.uny.ac.id/34034/1/IBNU%20AL%20TAUFIQ.pdf>



----<http://dataolah.blogspot.co.id/2012/03/uji-validitas-dan-reliabilitas>.

----<http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.htmlhtml>

----<http://ynpramono.id/pengertian-kualitas-produk/>

©UKDWN