

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
MAKANAN DAN MINUMAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH KOPI RANIN BOGOR**

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

YOGI VERHODIKA

1181901042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Yogi Verhodika

NIM : 1181901042

Tanda Tangan :



Tanggal : 05 Maret 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Yogi Verhodika
NIM : 1181901042
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan dan Minuman Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Kopi Ranin Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

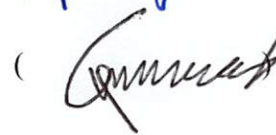
Pembimbing : Muchsin S Shihab, SE., MM.,MBA.,Ph.D



Penguji : Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc.,M.B.A.,Ph.D



Penguji : Gunardi Endro, Ir., M.B.A.,M.Hum.,
M.Soc.Sci.,Ph.D



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 05 Maret 2020

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Muchsin S Shihab, SE., MM.,MBA.,Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran serta dengan sabar untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
2. Pihak Rumah Kopi Ranin Bogor yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungannya;
4. Seluruh teman-teman *Batch X* yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam proses perkuliahan di Universitas Bakrie dari awal hingga akhir;
5. Pihak-pihak lain yang tanpa penulis sadari telah membantu terwujudnya penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 05 Maret 2020



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yogi Verhodika
NIM : 1181901042
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN DAN MINUMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH KOPI RANIN BOGOR

beserta pangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Februari 2020

Yang menyatakan



Yogi Verhodika

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN
DAN MINUMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

RUMAH KOPI RANIN BOGOR

Yogi Verhodika

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan dan minuman terhadap kepuasan konsumen Rumah Kopi Ranin Bogor. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian di Rumah Kopi Ranin dengan memakai teknik purposive sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji F dan uji T serta uji analisis koefisien determinasi (R^2). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kualitas makanan dan minuman berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas makanan dan minuman , kepuasan konsumen.

The Effect of Service Quality and Food & Beverage Quality on Consumer Satisfaction at Rumah Kopi Ranin Bogor

Yogi Verhodika

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the influence of service quality in food and beverage quality on customer satisfaction at Rumah Kopi Ranin. In this study, data was collected through a questionnaire method for 100 respondents has bought Rumah Kopi Ranin by using purposive sampling method to determine respondents' responses to each variable. Then an analysis of the data obtained in the form of quantitative analysis and qualitative analysis is carried out. Quantitative analysis includes validity and reliability testing, classical assumption test, hypothesis testing through F test and t test and analysis of the coefficient of determination (R²). The data analysis technique used is multiple linear regression analysis which serves to prove the research hypothesis. The conclusion of this study is the quality of service and the quality of food and drink have a positive and significant effect on customer satisfaction variables.

Keyword : service quality, food and beverage quality ,and customer satisfaction

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN, DAN HIPOTESIS..... | 5 |
| 2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 5 |
| 2.2 Kualitas Makanan dan Minuman..... | 6 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen | 8 |
| 2.4 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 10 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran | 12 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 14 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 14 |
| 3.2 Variabel Penelitian..... | 14 |
| 3.3 Operasional Variabel Penelitian | 14 |
| 3.4 Metode Pengukuran Skala | 17 |
| 3.5 Data dan Metode Pengumpulan Data | 17 |
| 3.5.1 Jenis Data..... | 17 |
| 3.6 Populasi dan Sampel Penelitian | 17 |
| 3.6.1 Populasi | 17 |
| 3.6.2 Sampel | 18 |
| 3.6.3 Pengambilan Sampel | 19 |
| 3.7 Uji Instrumen | 20 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 20 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 20 |
| 3.8 Teknik Analisa Data | 20 |
| 3.8.1 Regresi Linier Berganda..... | 21 |
| 3.8.2 Koefisien Determinasi | 21 |
| 3.9 Hipotesis dan Pengujian Hipotesis | 22 |
| 3.9.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) | 22 |
| 3.9.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)..... | 22 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 23 |
| 4.1 Gambaran Umum Rumah Kopi Ranin..... | 23 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 24 |

| | | |
|-----|---|----|
| 4.3 | Uji Instrumen | 26 |
| | 4.3.1 Uji Validitas..... | 26 |
| | 4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas | 27 |
| 4.4 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 28 |
| | 4.4.1 Hasil Uji Normalitas..... | 28 |
| | 4.4.2 Uji Multikolinearitas | 29 |
| | 4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas | 30 |
| | 4.4.4 Analisis Deskriptif Variabel | 31 |
| 4.5 | Teknis Analisis Data | 35 |
| | 4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda | 35 |
| 4.6 | Uji Hipotesis | 36 |
| | 4.6.1 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)..... | 36 |
| | 4.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji f) | 37 |
| | 4.6.3 Uji Koefesien Determinasi (R^2)..... | 37 |
| 4.7 | Pembahasan | 38 |
| | 4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 38 | |
| | 4.7.2 Pengaruh Kualitas Makanan dan Minuman Terhadap Kepuasan Konsumen | 38 |
| | BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 40 |
| 5.1 | Kesimpulan | 40 |
| 5.2 | Saran | 40 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 42 |
| | LAMPIRAN | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Provinsi Penghasil Kopi Terbesar di Indonesia | 2 |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 12 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas..... | 29 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas | 30 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 10 |
| Tabel 3.1 Operasional Penelitian | 16 |
| Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden | 24 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas 30 Responden | 27 |
| Tabel 4.3 Hasil Reliabilitas 30 Responden | 28 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas Kepuasan Konsumen | 30 |
| Table 4.5 Skala Data Variabel Penelitian | 45 |
| Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden | 46 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 35 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji f | 50 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2) | 381 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner | 46 |
| Lampiran 2 Contoh Kuesioner..... | 50 |
| Lampiran 3 Jawaban Responden | 54 |