

**“ ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KOPI  
KONNICHIWA TAMAN GALAXY BEKASI) ”**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**UNIVERSITAS BAKRIE**



**SHIFA MAUDIYANI**

**1171001052**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2021**

## 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 : Shifa Maudiyani

NIM : 1171001052

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2021

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR


---

Tugas Akhir ini diajukan oleh


Nama : Shifa Maudiyani  
NIM : 1171001052  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : “Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Kopi Konnichiwa Taman Galaxy Bekasi)”

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

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M. (  )

Penguji I : Dudi Rudianto, S.E., M.Si., Dr (  )

Penguji II : Urip Sedyowidodo, Ir., M.M., IPM., Dr (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2021

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kopi Konnichiwa Taman Galaxy Bekasi)” dengan lancar dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak - pihak yang terus membantu penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada :

1. Mamah dan Ayah yang selalu sabar, serta tidak ada henti-hentinya memberikan motivasi, dukungan, dan juga doa restunya selama masa perkuliahan hingga akhirnya bisa menyelesaikan tugas akhir perkuliahan.
2. Ibu Dominica Arini Widyastuti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Dudi Rudianto, S.E., M.Si.,Dr dan Bapak Urip Sedyowidodo, Ir., M.M., IPM., Dr selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
4. Yoviano selaku sahabat yang selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan selama penyusunan tugas akhir.
5. Ansal dan Ica selaku sahabat yang selalu sabar dalam mendengarkan keluhan kesah, memberikan semangat, dukungan dan motivasi selama penyusunan tugas akhir.
6. Thania selaku karyawan Kopi Konnichiwa yang sudah membantu memberikan informasi tentang Kopi Konnichiwa Taman Galaxy Bekasi.
7. Seluruh teman seperjuangan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie Angkatan 2017 yang saling memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir.

8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang disediakan oleh peneliti.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu terima kasih atas doa, saran, masukan, dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Dan semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Agustus 2021

Penulis,



Shifa Maudiyani

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shifa Maudiyani  
NIM : 1171001052  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

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

**“Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kopi Konnichiwa Taman Galaxy Bekasi)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/ formatika, mengelola dalam bentuk pengkalan data (databest), 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 : 23 Agustus 2021

Yang menyatakan



(Shifa Maudiyani)

## **Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kopi Konnichiwa Taman Galaxy Bekasi)**

Shifa Maudiyani

---

### **ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang timbul dari kinerja yang dipersepsikan terhadap kinerja yang diharapkan. Salah satu cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan kualitas produk dan kualitas layanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya, karena kualitas produk dan layanan yang kurang maksimal dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui deskripsi mengenai kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada Kopi Konnichiwa, serta untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelanggan dari semua indikator, dan mengetahui indikator apa saja yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kopi Konnichiwa. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Dari hasil penelitian rata-rata tingkat kesesuaian pelanggan sebesar 100.97%, indikator dengan tingkat kesesuaian tertinggi yaitu pada item X2 dan indikator dengan tingkat kesesuaian terendah pada item X21. Sedangkan indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu mengenai produk yang disajikan sesuai dengan spesifikasi pada menu, karyawan cepat dalam menangani keluhan pelanggan, menerima masukan dengan baik, karyawan bersedia membantu permasalahan pelanggan, dan karyawan memahami kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci** : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Importance Performance Analysis (IPA), Kopi Konnichiwa.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	5
1.3    Rumusan Masalah .....	5
1.4    Tujuan Penelitian.....	6
1.5    Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
2.1    Kualitas Produk .....	7
2.1.1    Pengertian Kualitas Produk.....	7
2.1.2    Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	8
2.1.3    Dimensi Kualitas Produk .....	10
2.1.4    Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2    Kualitas Layanan .....	12
2.2.1    Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.2.2    Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan.....	13
2.2.3    Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	17
2.3    Kepuasan Konsumen .....	18
2.3.1    Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.2    Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.3    Indikator – Indikator Kepuasan Konsumen .....	20
2.3.4    Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen.....	21
2.3.5    Strategi Kepuasan Konsumen .....	22



2.3.6	Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	23
2.4	Penelitian Terdahulu.....	23
2.5	Kerangka Konseptual Penelitian .....	27
BAB III	.....	28
3.1	Jenis Penelitian .....	28
3.2	Objek Penelitian .....	28
3.3	Populasi dan Sampel .....	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Sampel.....	29
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4.1	Sumber Data.....	30
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	31
3.5.1	Variabel Penelitian .....	31
3.5.2	Operasional Variabel.....	32
3.6	Teknik Analisis Data .....	36
3.6.1	Uji Instrumen .....	36
3.6.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	37
BAB IV	.....	40
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	40
4.2	Hasil Penelitian.....	40
4.2.1	Uji Instrumen .....	40
4.2.2	Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	43
4.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	49
4.3.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Pelanggan Kopi Konnichiwa.....	49
4.3.2	Rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.....	51
4.3.3	Diagram Kartesius.....	53
4.3.4	Analisis Gap .....	55
4.4	Pembahasan .....	57
BAB 5	.....	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran .....	68

DAFTAR PUSTAKA .....	69
Lampiran .....	71
Lampiran 1 – Kuesioner.....	71
Lampiran 2 – Data Responden.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Kopi Konnichiwa .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kopi Konnichiwa .....	54

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Peningkatan Kedai Kopi.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Skala Likert .....	31
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabel.....	42
Tabel 4.3 Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.4 Frekuensi Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.5 Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.6 Deskriptif Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4.7 Deskriptif Tingkat Kinerja .....	48
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Responden Kopi Konnichiwa.....	50
Tabel 4.9 Mean Tingkat Kepentingan dan Kepuasan .....	52
Tabel 4.10 Letak Indikator Pada Diagram Kartesius .....	54
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Analisis Gap .....	56
Tabel 4.12 Keputusan Hold & Action .....	59
Tabel 4.13 Indikator Kuadran I.....	61
Tabel 4.14 Indikator Kuadran II.....	62
Tabel 4.15 Indikator Kuadran III .....	63
Tabel 4.16 Indikator Kuadran IV .....	64
Tabel 4.17 Indikator Prioritas .....	65