

**FAKTOR KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS MINUMAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN PENGARUHNYA PADA *WORD OF MOUTH*  
(STUDI KASUS PADA KAFE KOPIKINA - JAKARTA SELATAN)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
mendapatkan gelar Magister Manajemen (S2)**




**Oleh :  
SETIONO  
2141021007**

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA 2017**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Setiono  
NIM : 2141021007  
Tanda Tangan :   
Tanggal : 8 Juni 2017

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Setiono

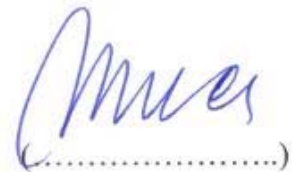
NIM : 2141021007

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : Faktor Kualitas Layanan Dan Kualitas Minuman  
Terhadap Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap *Word of  
Mouth* (Studi Kasus Pada Kafe Kopikina - Jakarta Selatan)

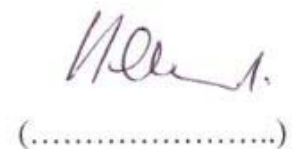
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie

Pembimbing : Muchsin Sagaff Shihab, S.E.,M.Sc.,  
M.B.A., Ph.D.



(.....)

Penguji : Suwandi, S.E., M.Si., Dr.



(.....)

Penguji : Achmad Reza Widjaja, Ph.D.



(.....)

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini sebagai tugas akhir pada program Magister Manajemen Universitas Bakrie yang berjudul: “Faktor Kualitas Layanan Dan Kualitas Minuman Terhadap Kepuasan dan Pengaruhnya Terhadap *Word Of Mouth* (Studi Kasus Pada Kafe Kopikina – Jakarta Selatan)”. Penulisan tesis ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta.

Di dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis, Penulis telah mendapatkan bantuan yang sangat besar dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu khususnya kepada:

1. Istri tercinta Heta Setya Mardianti dan anaku tersayang Ulfa Utami Fadilah yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang dan perhatian yang tulus.
2. Bapak Dr. Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc, M.B.A., Ph.D., selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Suwandi, S.E., M.Si., Dr., selaku dosen penguji.
4. Bapak Achmad Reza Widjaja, Ph.D., selaku dosen penguji.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan selama proses pendidikan dan penulisan tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bakrie.
6. Seluruh staf karyawan/karyawati Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bakrie, yang telah memberikan pelayanan yang terbaik selama proses pendidikan dan pada saat penulisan tesis ini.
7. Cornelis Swangga sebagai pemilik kafe Kopikina yang telah banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi dan telah mengizinkan kafanya sebagai objek penelitian.
8. Bapak Ir. Dedi Hendrawan sebagai atasan langsung di PT. Gorontalo Minerals yang telah banyak memberi dukungan kepada Penulis.

9. Teman-teman di PT. Bumi Resources Mineral yang selalu siap sedia jika dimintai pertolongan dan yang selalu dengan ikhlas mendukung dan menyemangati selama proses pendidikan berlangsung dan selama penulisan tesis.
10. Teman-teman seangkatan: Ananda, Aryo, Damar, Dani, Didik, Mike, Subehan, Yuli dan Izul yang dari awal kegiatan perkuliahan selalu kompak dan saling membantu selama proses pendidikan dan selama penulisan tesis ini.

Semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah disebutkan di atas maupun pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, akan mendapat balasan yang baik dari Allah Subanahu Wa Ta'ala.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih sangatlah jauh untuk dikatakan sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Jakarta, 8 Juni 2017

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

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

Nama : Setiono  
NIM : 2141021007  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Tesis : Studi Kasus

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 :

“Faktor Kualitas Layanan Dan Kualitas Minuman Terhadap Kepuasan dan Pengaruhnya Terhadap *Word Of Mouth* (Studi Kasus Pada Kafe Kopikina – Jakarta Selatan)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database, merawat dan mempublikasikan Tesis 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 : 8 Juni 2017

Yang Menyatakan



( Setiono )

## ***ABSTRACT***

*The objective of this research is to analyze the factor of service and drink quality to customer satisfaction and its influence on the word of mouth. Respondents were the customers of Kopikina Café, Tebet, South Jakarta. Both primary and secondary data were used in this study. Primary data were obtained through survey questionnaires distributed to the target respondents. Using an accidental sampling method, a total of 90 respondents were collected. Secondary data were obtained from various sources such as journals, books and other related publications. The results show that the service quality and the quality of drink had a positive and significant effects either partially or wholly to satisfaction. The results also show that quality of drink and satisfaction partially had a positive and significant effect on the word of mouth, while service quality, as partially does not any effect to the word of mouth. Quality of drinks, service quality and satisfaction simultaneously have a positive effect on word of mouth. Satisfaction is found as a moderating effect. It is suggested for Kopikina café to focus more on factors that can improve customer satisfaction through increasing service and drink quality which is then expected also will improve the word of mouth.*

*Keyword : service quality, drink quality, satisfaction and word of mouth*

## **ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas minuman terhadap kepuasan dan pengaruhnya terhadap word of mouth. Responden adalah pelanggan Kopikina Café, Tebet, Jakarta Selatan. Data primer dan data sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh melalui kuesioner survei yang dibagikan kepada responden sasaran. Dengan menggunakan metode accidental sampling, sebanyak 90 responden dikumpulkan. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas minuman berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas minuman dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth sedangkan kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap word of mouth. Kualitas minuman, kualitas layanan dan kepuasan secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap word of mouth. Kepuasan dalam penelitian ini berperan sebagai variabel moderator. Disarankan agar kafe Kopikina lebih fokus pada faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan seperti meningkatkan kualitas layanan dan kualitas minuman yang kemudian diharapkan juga akan meningkatkan word of mouth.*

**Kata Kunci :** kualitas layanan, kualitas minuman, kepuasan dan *word of mouth*



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
<i>ABSTRAK</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 OBYEK PENELITIAN .....	8
BAB 3 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	11
3.1 Kualitas Layanan.....	11
3.1.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	11
3.2 Kualitas Minuman .....	13
3.2.1 Dimensi Kualitas Minuman .....	13
3.3 Kepuasan.....	15
3.4 WOM ( <i>Word of Mouth</i> ).....	16
3.5 Penelitian Terdahulu.....	18

3.6 Kerangka Berpikir .....	20
3.7 Hipotesis Penelitian .....	22
BAB 4 METODE PENELITIAN .....	23
4.1 Jenis Penelitian .....	23
4.2 Ruang Lingkup .....	23
4.3 Lokasi Penelitian .....	23
4.4 Operasional Variabel Penelitian.....	23
4.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	25
4.5.1 Populasi.....	25
4.5.2 Sampel .....	25
4.5.3 Teknik Sampling .....	26
4.6 Jenis Dan Sumber Data.....	27
4.7 Skala Pengukuran Data.....	28
4.8 Teknik Analisa Data .....	29
4.8.1 Uji Instrumen .....	29
4.8.1.1 Uji Validitas .....	29
4.8.1.2 Uji Reliabilitas.....	29
4.8.2 Uji Data (Asumsi Klasik) .....	30
4.8.2.1 Uji Normalitas .....	30
4.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	31
4.8.2.3 Korelasi Antar Variabel .....	31
4.8.3 Uji Hipotesis .....	31
4.8.3.1 Uji Parsial (Uji t) .....	32
4.8.3.2 Uji Simultan (Uji-F) .....	32
4.8.3.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	33
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34

5.1 Analisis Karakteristik Responden .....	34
5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	36
5.2.1 Hasil Uji Validitas .....	36
5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
5.3 Analisa Deskriptif Variabel .....	37
5.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	39
5.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	39
5.4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	41
5.4.3 Korelasi Antar Variabel.....	42
5.5 Hasil Uji Hipotesis.....	43
5.5.1 Hasil Uji Analisis Jalur Model 01 .....	43
5.5.2 Hasil Uji Analisis Jalur Model 02 .....	44
5.6 Analisis Jalur Model 01 dan Model 02 .....	46
5.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
5.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Minuman Terhadap Kepuasan .....	47
5.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Minuman Dan Kepuasan Terhadap <i>WOM</i> ..	49
BAB 6 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL .....	51
6.1 Kesimpulan .....	51
6.2 Rekomendasi Manajerial .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN .....	58

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Testimoni Beberapa Konsumen Kafe Kopikina.....	4
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4.1. Operasional Variabel .....	24
Tabel 4.2 Skala Penilaian Untuk Variabel.....	28
Tabel 4.3 Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya.....	30
Tabel 4.4 Interpretasi Koefisien Korelasi (Sarwono 2007).....	31
Tabel 5.1. Karakteristik Responden.....	34
Tabel 5.2. Hasil Pengujian Validitas.....	36
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 5.4. Prosentase Hasil Kuesioner.....	37
Tabel 5.5. Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov .....	41
Tabel 5.6. Korelasi Antar Variabel .....	42
Tabel 5.7. Uji-t, Uji-F dan $R^2$ pada jalur Model 01.....	43
Tabel 5.8. Uji-t, Uji-F dan $R^2$ pada jalur Model 02.....	44
Tabel 5.9. Koefisien Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung .....	47

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Suasana Kafe Kopikina .....	9
Gambar 3.1. Kerangka Berpikir Penelitian .....	21
Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas P-Plot Model 01 .....	40
Gambar 5.2. Hasil Uji Normalitas P-Plot Model 02 .....	40
Gambar 5.3. <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heterokedastisitas Model 01 .....	41
Gambar 5.4. <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heterokedastisitas Model 02 .....	41
Gambar 5.5. Diagram Jalur Model 01 dan Model 02 .....	46