

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA STARBUCKS *REST AREA*
KM.19**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi



AJENG RIANDIA PARAMITHA

NIM. 1071001005

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2011**



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 : Ajeng Riandia Paramitha

NIM : 1071001005

Tanda Tangan :



Tanggal : 22 September 2011

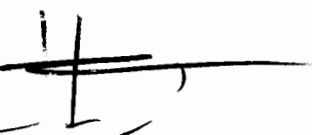
HALAMAN PENGESAHAN

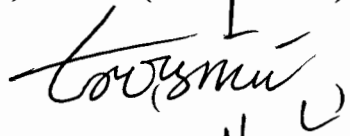
Tugas Akhir ini diajukan oleh


Nama : Ajeng Riandia Paramitha
NIM : 1071001005
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Starbucks *Rest Area* Km.19

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Achmad H. Sutawidjaya, S.E., M.Com ()

Penguji I : Tri Wismiarsi, Ph.D ()

Penguji II : Ananda Fortunisa, S.E., MSi ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 September 2011

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ajeng Riandia Paramitha
NIM : 1071001005
Program Studi : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

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 Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Starbucks Rest Area Km.19”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 September 2011

Yang menyatakan



Ajeng Riandia Paramitha

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA STARBUCKS *REST AREA* KM.19

Ajeng Riandia Paramitha¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diukur dengan menggunakan pendekatan Gronroos (1988) yang menjelaskan mengenai dua dimensi. Dimensi tersebut diantaranya adalah dimensi teknikal (kualitas teknikal) dan dimensi fungsional (kualitas fungsional). Pada dimensi teknikal (kualitas teknikal) penilaian kualitas pelayanan tersebut didasari pada pelayanan apa yang telah didapatkan oleh pelanggan sedangkan pada dimensi fungsional (kualitas fungsional) penilaian kualitas pelayanan didasari pada proses pelayanan atau pada bagaimana layanan tersebut dilakukan dan disampaikan kepada pelanggan. Penelitian ini menjadikan Starbucks Rest Area Km.19 sebagai kajian yang diteliti.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 130 orang yang merupakan pelanggan Starbucks Rest Area Km.19. Dari hasil penelitian dengan menggunakan regresi berganda, didapatkan bahwa kualitas teknikal dan kualitas fungsional berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun, pengaruh yang diberikan oleh kualitas teknikal tidak begitu dominan dibandingkan pada pengaruh yang diberikan oleh kualitas fungsional.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

¹Mahasiswi Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD TOWARD
CONSUMERS SATISFACTION ON SATRBUCKS REST AREA KM.19**
Ajeng Riandia Paramitha²

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality on customer satisfaction as measured using the approach Gronroos (1988) describing the two-dimensional. Dimensions of which are technical dimensions (technical quality) and functional dimensions (functional quality). On the technical dimensions (technical quality) assessment of quality of service is based on what services have been obtained by the consumer while the functional dimension (functional quality) assessment of service quality based on the service process or on how services are performed and delivered to the customer. This study makes Starbucks as an investigational study.

The sample used in this study amounted to 130 people who are consumers of Starbucks Km.19 Rest Area. From the results of studies using multiple regression, found that quality technical and functional quality affects customer satisfaction. However, the influence exerted by the technical quality is not so dominant compared to the influence exerted by the functional quality.

Keywords: Service Quality, Customers Satisfaction

²Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Batasan Penelitian	6
1.5. Manfaat penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Jasa Pelayanan	8
2.1.1. Karakteristik Jasa Pelayanan	8
2.1.2. Pengertian Kualitas Jasa	9
2.1.3. Pengertian Pelanggan	13
2.1.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.2. Penelitian Tedahulu	15
2.3. Hubungan Antar Variabel	15
2.4. Kerangka Konseptual	18
2.5. Hipotesis	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Jenis Penelitian	20
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	20
3.3. Pengumpulan Data	21
3.3.1. Sumber Data	21
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	22
3.4. Variabel Penelitian dan Pengukurannya	22
3.5. Operasional Variabel	23
3.5.1. Skala Pengukuran	24

3.6.	Uji Instrumen Penelitian	24
3.6.1.	Uji Validitas	24
3.6.2.	Uji Reliabilitas	26
3.7.	Teknik Analisis Data	26
3.7.1.	Regresi Linear Berganda	26
3.8.	Koefesien Determinasi (R ²)	27
3.9.	pengujian Hipotesis	27
3.9.1.	Uji Statistik F	27
3.9.2.	Uji Statistik t	27
3.10.	Asumsi Klasik Regresi.....	27
3.10.1.	Uji Normalitas	27
3.10.2.	Uji Heterokedasitas	28
3.10.3.	Uji Multikolinearitas	28
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1.	Profil Perusahaan: Starbucks Rest Area Km.19.....	30
4.2.	Karakteristik Responden	31
4.3.	Analisi Deskriptif	33
4.3.1.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Teknikal	33
4.3.2.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Fungsional	35
4.3.3.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	37
4.4.	Analisi Statistik	38
4.4.1.	Uji Validitas	38
4.2.	Uji Reliabel	39
4.4.3.	Uji Normalitas	40
4.4.4.	Uji Multikolinearitas	42
4.5.	Analisis Regresi Linear Berganda	43
4.5.1.	Koefesien Detereminasi (R ²).....	44
4.5.2.	Uji Heteroskedesitas	45
4.6.	Uji Hipotesis	46
4.6.1.	Uji F.....	46
4.6.2.	Uji t	47
4.6.3.	Pengujian Hipotesis 1 (H ₁)	47
4.6.4.	Pengujian Hipotesis 2 (H ₂)	47
4.7.	Pembahasan	48
BAB 5	KESIMPULAN, DAN SARAN	50
5.1.	Kesimpulan	50
5.2.	Keterbatasan	50
5.3.	Saran	50
	DAFTAR PUSTAKA.....	51
	LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Peningkatan Penjualan	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.2	Dimensi Kualitas Jasa Menurut Gronroos (1988)	17
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	32
Tabel 4.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Teknikal	33
Tabel 4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Fungsional	35
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.8	Hasil Estimasi Regresi	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.10	Hasil Uji Simultan (F-Test)	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (t test)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gronroos, C. (1988): "Service quality: The six criteria of good service quality." <i>Review of Business</i> Vol. 9 No 3, p.12.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual yang Telah Dimodelisasikan	19
Gambar 4.1 Grafik Normalitas	41
Gambar 4.2 Grafik Histogram Residual	40
Gambar 4.3 Grafik <i>scatter plot</i> Uji heterokedasitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	54
Lampiran 2	Karakteristik Responden	57
Lampiran 3	Analisis Reliabilitas Variabel Teknikal.....	59
Lampiran 4	Analisis Reliabilitas Variabel Fungsional	62
Lampiran 5	Analisis Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Lampiran 6	Analisis Uji Validitas dengan Korelasi Product Moment	67
Lampiran 7	Analisis Uji Validitas dengan Korelasi Product Moment	75