

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
MAKANAN DAN MINUMAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP  
*WORD OF MOUTH***

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
mendapatkan gelar magister manajemen (S2)**



**Elia Hottua Natalia**

**2171001026**


**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Elia Hotttua Natalia

NIM : 2171001026

Tanda Tangan : 

Tanggal : Agustus 2019


## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Elia Hottua Natalia  
NIM : 2171001026  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan dan Minuman Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap *Word of Mouth*

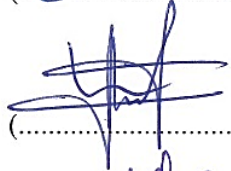
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial, Universitas Bakrie.

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




(.....)

Penguji : Arief B. Suharko BSEE,  
MSEE, Ph.D.



(.....)

Penguji : Dr. Lenny Christina Nawangsari,  
S.T., M.M.



(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 Agustus 2019

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini sebagai tugas akhir pada program Magister Manajemen Universitas Bakrie yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan dan Minuman Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth*” studi kasus pada Waroeng Kopi Klotok, Pakem, Yogyakarta. Penulisan tesis ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orangtua, Kakak, dan Keponakan tercinta yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang dan perhatian yang tulus.
2. Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
3. Waroeng Kopi Klotok, Pakem, Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
4. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan YME berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 21 Agustus 2019

Elia Hottua Natalia

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Elia Hottua Natalia  
NIM : 2171001026  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Tesis : Studi Kasus

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan dan Minuman Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth*”.

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 : 21 Agustus 2019

Yang Menyatakan



(Elia Hottua Natalia)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN  
DAN MINUMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP  
WORD OF MOUTH**

Elia Hottua Natalia

---

**ABSTRACT**

*The objective of this research is to analyze the factor of service quality and food and drink quality to customer satisfaction and its influence on the word of mouth. Respondents were on customers of Waroeng Kopi Klotok, Pakem, Yogyakarta. 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 100 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 food and drink quality had a positive and significant effects either partially or wholly to satisfaction. The results also show that service quality, food and drink quality and satisfaction either partially or wholly had a positive and significant effect on the word of mouth. Satisfaction is found as a moderating effect. It is suggested for Waroeng Kopi Klotok 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*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN  
DAN MINUMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP  
*WORD OF MOUTH***

Elia Hottua Natalia

---

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan dan minuman terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap *word of mouth*. Responden adalah pelanggan Waroeng Kopi Klotok, Pakem, Yogyakarta. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner survei yang dibagikan kepada responden sasaran. Dengan menggunakan metode *accidental sampling*, sebanyak 100 responden dikumpulkan. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas minuman berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas makanan dan minuman dan kepuasan konsumen secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Kepuasan dalam penelitian ini berperan sebagai variabel moderator. Disarankan agar Waroeng Kopi Klotok lebih fokus pada faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan seperti meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas makanan dan minuman yang kemudian diharapkan juga akan meningkatkan *word of mouth*.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kualitas makanan dan minuman, kepuasan konsumen dan *word of mouth*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II OBYEK PENELITIAN</b> .....	7
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> ....	10
3.1. Kualitas Pelayanan .....	10
3.2. Kualitas Makanan dan Minuman .....	11
3.3. Kepuasan Pelanggan .....	13
3.4. WOM ( <i>Word of Mouth</i> ) .....	14
3.5. Penelitian Terdahulu .....	16
3.6. Kerangka Pemikiran .....	19
3.7. Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	2
4.1. Jenis dan Desain Penelitian .....	22
4.2. Ruang Lingkup .....	22
4.3. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
4.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	22
4.5. Populasi dan Sampel.....	23
4.5.1. Populasi .....	23
4.5.2. Sampel .....	23
4.6. Teknik Pengambilan Sampel .....	24
4.7. Sumber Data .....	25
4.8. Skala Pengukuran Data .....	26
4.9. Teknik Analisa Data .....	26
4.9.1. Uji Instrumen .....	27
4.9.1.1. Uji Validitas .....	27
4.9.1.2. Uji Reliabilitas .....	27
4.9.2. Uji Data (Asumsi Klasik) .....	27
4.9.2.1. Uji Normalitas .....	28
4.9.2.2. Uji Heterokedastisitas .....	28



4.9.2.3. Uji Korelasi Antar Variabel .....	29
4.9.2.4. Uji Korelasi Antar Dimensi .....	30
4.9.3. Uji Hipotesis .....	30
4.9.3.1. Uji Parsial (Uji t) .....	31
4.9.3.2. Uji F (Stimultan) .....	31
4.9.3.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
4.9.3.4. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	33
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
5.1. Analisis Karakteristik Data Responden .....	35
5.2. Hasil Observasi Penelitian .....	36
5.3. Hasil Uji Instrumen .....	36
5.3.1. Hasil Uji Validitas .....	36
5.3.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	37
5.4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	38
5.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	38
5.4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	40
5.4.3. Hasil Korelasi Antar Variabel.....	41
5.4.4. Hasil Korelasi Antar Dimensi.....	42
5.5. Hasil Uji Hipotesis .....	43
5.5.1. Hasil Uji Analisis Jalur Model 1.....	44
5.5.2. Hasil Uji Analisis Jalur Model 2.....	45
5.5.3. Hasil Uji Analisis Jalur Model 1 dan 2 .....	46
5.6. Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
5.6.1. Pembahasan Uji Analisis Jalur Model 1 .....	48
5.6.2. Pembahasan Uji Analisis Jalur Model 2 .....	50
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL .....</b>	<b>52</b>
6.1. Kesimpulan .....	52
6.2. Rekomendasi Manajerial .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Testimoni Beberapa Waroeng Kopi Klotok Pakem .....	3
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4.1. Operasional Variabel .....	23
Tabel 4.2. Skala Likert .....	27
Tabel 4.3. Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	30
Tabel 5.1. Distribusi Karakteristik Reponden.....	35
Tabel 5.2. Hasil Pengujian Uji Validitas .....	37
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 5.4. Koefisien Korelasi Antar Variabel .....	42
Tabel 5.5. Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel .....	43
Tabel 5.6. Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi Jalur Model 1 .....	44
Tabel 5.7. Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi Jalur Model 2 .....	45
Tabel 5.8. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Waroeng Kopi Klotok Pakem .....	7
Gambar 2.2. Makanan dan Minuman Waroeng Kopi Klotok .....	8
Gambar 2.3. Menu Prasmanan .....	9
Gambar 2.4. Daftar Menu dan Harga Waroeng Kopi Klotok .....	9
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 5.1. Hasil Pengujian Normalitas Model 1 .....	39
Gambar 5.2. Hasil Pengujian Normalitas Model 2 .....	39
Gambar 5.3. <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas Model 1 .....	40
Gambar 5.4. <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas Model 2 .....	41
Gambar 5.5. Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2 .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner.....	59
Lampiran 2. Data Hasil Pengumpulan Kuesioner.....	62
Lampiran 3. Analisis Karakteristik Data Responden.....	66
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen .....	68
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis.....	75