



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG
KOPI PANTURA DI KECAMATAN
MENGANTI GRESIK**

Moch. Ma'arif Andri Yanto
171500148

Dosen Pembimbing
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA WARUNG KOPI PANTURA DI
KECAMATAN MENGANTI GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

MOCH. MA'ARIF ANDRI YANTO

NIM : 171500148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji

Tanggal :

Surabaya, 01 April 2021

Dosen Pembimbing



Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr.

NPP: 1601751/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Terhadap Warung Kopi Pantura di Kecamatan Menganti Gresik

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen


Nama : Moch. Ma'arif Andri Yanto

NIM : 1715000148

Alamat Email : andregempo79@gmail.com



Surabaya, 16 Juni 2021
Dosen Pembimbing,


Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP: 1601751/DY



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

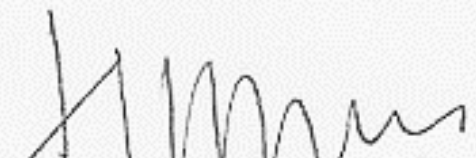
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Hari : Jum'at

Tanggal : 09 April

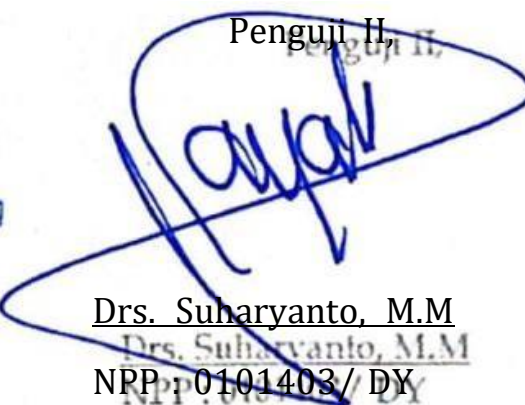
Tahun 2021

Penguji I,
Penguji I,



Dra. Ch. Menuk Sri H. S.E., M.M
NPP: 195808081982032001
NPP : 195808081982032001

Penguji II,
Penguji II,



Drs. Suharyanto, M.M
Drs. Suharyanto, M.M
NPP: 0101403/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moch. Ma'arif Andri Yanto

NIM : 171500148

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Terhadap Warung Kopi Pantura di Kecamatan Menganti Gresik" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021-2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 09 April 2021

Mahasiswa,




Moch. Ma'arif Andri Yanto

NIM : 171500148

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahannya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kopi Pantura Di Kecamatan Menganti Gresik”

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Drs Moch. Munir Rachman, Ec., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak/Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Kepada Pemilik Warung Kopi Pantura yang telah memberikan izin dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dan memberikan bantuan dan dukungan

kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

7. Kepada kedua orang tua saya yang sangat cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada semua Keluarga Besar Bapak H. Ustman saya yang sangat cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Tim Pembahan X Futsal yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan untuk selama ini.
10. Kepada Bucin Empire (Sonya, Firda, Ellese, Farid dan Fahrul) yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan untuk selama ini.
11. Kepada Komunitas Benua Wakangda (Sendy, Bimbi, Fahrul, Farid dan Hasan) yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan untuk selama ini.
12. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas G angkatan 2017 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surbaya, 30 March 2021

Penulis

MOTTO

**“IF WE STOP TRYING, THAT MEANS WE ARE
NO BETTER THAN A COWARD”**

Jangan pernah berhenti ber-MIMPI..! karena mungkin
suatu saat nanti “MIMPI KALIAN” akan menjadi

KENYATAAN

*“Barang siapa yang menunjuki kepada kebaikan, maka ia
akan mendapat pahala seperti pahala orang yang
mengerjakannya.”*

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :
**Allah Swt, Keluargaku Tercinta Ayah, Ibu, Adikku dan
Almamaterku S1 Manajemen FEB UNIPA**

ABSTRAK

Kopi merupakan salah satu jenis minuman yang banyak diminati sebagian besar masyarakat dan sudah menjadi bagian dari gaya hidup. Tujuan dari penelitian ini dilakukan pada konsumen WARUNG KOPI PANTURA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu kuesioner 82 responden dengan Teknik incidental sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrument (uji validitas dan uji reabilitas), uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji-t dan uji-F). Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial kualitas pelayanan, kualitas produk berpengaruh positif pada kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

. Coffee is a type of beverage that is much in demand by most people and has become part of their lifestyle. The purpose of this research was conducted on the consumers of WARUNG KOPI PANTURA. This study aims to determine the effect of service quality, product quality on customer satisfaction. In this study the data were collected using a questionnaire tool for 82 respondents with the incidental sampling technique. The analysis used in this research includes instrument testing (validity and rehabilitation tests), classical assumption tests, multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t-test and F-test). The results of this study show that service quality, product quality have a simultaneous effect on customer satisfaction. Partially service quality, product quality has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2.2 Kualitas Produk	11
2.2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.3 Kerangka Konseptual	18

2.4 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.3.1 Jenis Penelitian	25
3.3.2 Sumber Data.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Jadwal dan Lokasi Pelaksanaan Penelitian	27
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	28
3.5.1 Variabel Penelitian.....	28
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	31
3.6.1.1 Uji Validitas	31
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	32
3.6.2.1 Uji Normalitas	32
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	33
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33

3.6.3 Analisis Regresi Linear berganda.....	34
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	35
3.6.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	35
3.6.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Visi dan Misi Warung Kopi Pantura	37
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.3.1 Distribusi Frekuensi	41
4.3.1.1 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
4.3.1.2 Frekuensi Variabel Kualitas Produk.....	50
4.3.1.3 Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .	56
4.4 Analisis Data Penelitian	60
4.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	60
4.4.1.1 Uji Validitas	60
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	66
4.5 Uji Asumsi Klasik	68
4.5.1 Uji Multikolonieritas	68
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69

4.5.4 Uji Normalitas	70
4.6 Analisis Regresi Berganda.....	72
4.7 Pengujian Hipotesis	73
4.7.1 Uji Parsial (Uji-t).....	73
4.7.2 Uji Simultan (Uji-F)	74
4.8 Pembahasan Uji Statistik.....	75
4.8.1 Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	75
4.8.2 Kualitas Produk (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	76
4.8.3 Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
3.1 Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi.....	27
4.1 Jenis Kelamin	38
4.2 Usia	39
4.3 Pekerjaan	40
4.4 Kategori Interval Frekuensi	41
4.5 Indikator Bukti Langsung.....	42
4.6 Indikator Keandalan.....	44
4.7 Indikator Ketanggapan	45
4.8 Indikator Jaminan	47
4.9 Indikator Empati	48
4.10 Indikator Kinerja.....	50
4.11 Indikator Keandalan	51
4.12 Indikator Estetika.....	53
4.13 Indikator Fitur.....	54
4.14 Indikator Kesesuaian Harapan.....	56
4.15 Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	57
4.16 Indikator Kesiediaan Merekomendasi.....	59
4.17 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	61
4.18 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	63
4.19 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	65
4.20 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	66

4.21 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)	67
4.22 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	68
4.23 Uji Multikolonieritas	68
4.24 Uji Heteroskedastisitas	69
4.25 Uji Normalitas	70
4.26 Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.27 Uji-t	73
4.28 Uji-F	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	18
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
4.1 Uji Normalitas.....	71

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing
- Lampiran 3 : Berita Acara Revisi Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 6: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7: Tabulasi
- Lampiran 8 : Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 9 : Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 10 : Hasil Output SPSS