



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Konsumen Susuku Cafe Ungaran)**

**Skripsi**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun :**

**Nama : Bangun Yudhanto**

**NIM : 14030118140048**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2022**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bangun Yudhanto  
NIM : 14030118140048  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Departemen : Administrasi Bisnis

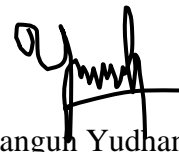
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS**  
**KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI**  
**VARIABEL INTERVENING**  
**(Studi Kasus Pada Cafe Susuku Ungaran)**

Merupakan hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 23 Mei 2022

Pembuat Pernyataan,



Bangun Yudhanto

NIM. 14030118140048

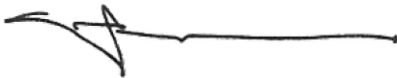
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Café Susuku Ungaran)**  
Nama Penyusun : Bangun Yudhanto  
NIM : 14030118140048  
Departemen : Administrasi Bisnis

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.**

Semarang, 23 Mei 2022

Dekan



Dr. Drs Hardi Warsono, M.T.  
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin  
NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing :

1. Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si

(..........)

2. Prof. Dr. Naili Farida, M.Si

(..........)

### Dosen Penguji Skripsi :

1. Drs. Saryadi, M.Si

(..........)

2. Prof. Dr. Naili Farida, M.Si

(..........)

3. Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si

(..........)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Ridho-Nya Allah tergantung ridhonya kedua orang tua”

(Al-Hadist)

“Beriman dan Bertakwa”

### PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan setiap saat.
2. Kakak saya dan istrinya, Mas Manyu dan Mbak Dian, yang selalu membantu membimbing selama proses penyusunan skripsi.
3. Dosen pembimbing I dan II saya, Bapak Handojo dan Prof Naili yang selalu membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
5. Owner Cafe Susuku Ungaran, Bapak Diqi, yang sudah mengizinkan dan membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah menemani perkuliahan hingga saat ini.
7. Teman-teman dekat saya, Rama, Luki, Farhan yang tidak henti-hentinya selalu memberikan dorongan dan bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman UKM Karate Undip yang selalu berjuang bersama dalam mengharumkan UNDIP di berbagai kejuaraan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus pada Café Susuku Ungaran)**

**ABSTRAK**

Banyaknya usaha Café di Ungaran membuat pemilik Café berlomba untuk memenangkan persaingan. Salah satu caranya dengan memberikan kepuasan konsumen supaya memiliki tingkat loyalitas konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen dan Loyalitas konsumen yang tinggi dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik, sesuai keinginan dan harapan konsumen. Kenyataannya, tidak semua café mempunyai kualitas pelayanan yang baik termasuk Café Susuku Ungaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening di Café Susuku. Tipe penelitian ini yaitu explanatory research dengan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada 100 orang responden yang pernah melakukan pembelian pada Café Susuku minimal 5 kali. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen merupakan variabel mediasi parsial yang mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, karena output uji sobel test lebih besar dari t tabel. Adapun saran untuk manajemen Café Susuku pada aspek kualitas pelayanan perlu memperindah interior eksteriornya, memperbaiki AC, kemudian memperluas dan memperbaiki lahan parkir, serta meningkatkan keseriusan pegawai dengan menguasai jenis produk, memahami kebutuhan dan memberikan perhatian konsumen. Pada aspek kepuasan konsumen perlu memperbaiki kelemahan dari produk maupun jasa, memberikan sesuatu yang baru dan berbeda dengan kompetitor sejenis. Sedangkan dari aspek loyalitas konsumen perlu adanya strategi promosi berupa paket pembelian agar konsumen bisa mencoba varian produk tanpa harus mengeluarkan uang lebih, dan perlu melakukan evaluasi khususnya kualitas pelayanannya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

A lot of Café businesses in Ungaran makes shop owners complete to win the competition. One way is to provide customer satisfaction in order to have a high level of consumer loyalty. Consumer satisfaction and high consumer loyalty can be influenced by good service quality, which is in accordance with the wishes and expectations of consumers. In fact, not all cafe have good service quality, including Café Susuku Ungaran. This study aims to determine the effect service quality on consumer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable at Café Susuku. This type of research is explanatory research with a purposive sampling method. Data collection techniques were used by distributing questionnaires and interviewing 100 respondents who have made purchases at Café Susuku at least 5 times. The data analysis method used is regression analysis using the SPSS 25.0 application.

The results showed that the variable customer satisfaction is a partial mediation variable that is able to mediate the effect of service quality on customer loyalty, because the output of the sobel test is greater than t table. The suggestions for the management of Café Susuku on the aspect of service quality need to beautify the exterior interior, update the air conditioner, then expand and improve the parking area, and increase the seriousness of the employees by mastering the types of products, understanding the needs and paying attention to consumers. In the aspect of customer satisfaction, it is necessary to improve the weaknesses of products and services, provide something new and different from similar competitors. Meanwhile, from the aspect of consumer loyalty, it is necessary to have a promotional strategy in the form of a purchase package so that consumers can try product variants without having to spend more money, and need to evaluate especially the quality of service.

**Keywords:** Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME atas hikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Cafe Susuku Ungaran)”** sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dari pihak-pihak yang ada di sekitar penulis, karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk Menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Saryadi, M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Prof. Dr. Naili Farida, M.Si selaku dosen pembimbing II dan dosen penguji yang telah membantu dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.

8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi, untuk itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna untuk pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Semarang, 23 Mei 2022

Penulis,



Bangun Yudhanto

NIM. 14030118140048



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Kerangka Teori .....	11
1.5.1 Pemasaran .....	11
1.5.2 Kualitas Pelayanan.....	12
1.5.3 Kepuasan Konsumen .....	15
1.5.4 Loyalitas Konsumen .....	18
1.6 Hubungan Antar Variabel .....	22
1.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
1.6.2 Hubungan Loyalitas terhadap Kepuasan Konsumen .....	23

1.6.3	Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen .....	23
1.7	PENELITIAN TERDAHULU .....	25
1.8	Hipotesis (jika ada) .....	27
1.9	Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	28
1.9.1	Definisi Konsep .....	28
1.9.2	Definisi Operasional .....	28
1.10	Metode Penelitian .....	30
1.10.1	Tipe Penelitian .....	31
1.10.2	Populasi dan Sampel .....	31
1.10.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	32
1.10.4	Jenis dan Sumber Data .....	33
1.10.5	Skala Pengukuran.....	34
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data.....	34
1.10.7	Pengolahan Data .....	35
1.10.8	Instrumen Penelitian .....	36
1.10.9	Teknik Analisis Data.....	36
1.10.10	Pengujian Hipotesis .....	40
BAB II	GAMBARAN UMUM CAFÉ SUSUKU .....	43
2.1	Sejarah Cafe Susuku Ungaran .....	43
2.2	Profil Perusahaan .....	45
2.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	45
2.3.1	Visi Perusahaan.....	45
2.3.2	Misi Perusahaan .....	45
2.4	Logo Perusahaan.....	46

2.5	Struktur Perusahaan .....	47
2.5.1	Jam Operasional.....	49
2.5.2	Fasilitas Cafe Susuku.....	49
2.5.3	Produk Cafe Susuku.....	50
2.6	Identitas Responden .....	55
2.6.1	Jenis Kelamin Responden .....	55
2.6.2	Usia Responden .....	56
2.6.3	Status Marital Responden .....	57
2.6.4	Pendidikan Terakhir Responden .....	57
2.6.5	Jenis Pekerjaan Responden .....	58
2.6.6	Penghasilan Setiap Bulan Responden .....	59
2.6.7	Bersama Siapa Melakukan Kunjungan ke Cafe Susuku.....	60
2.6.8	Frekuensi Berkunjung ke Cafe Susuku.....	60
BAB III PEMBAHASAN .....		62
3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	62
3.1.1	Uji Validitas .....	63
3.1.2	Uji Reliabilitas .....	66
3.2	Analisis Deskripsi Variabel .....	67
3.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
3.2.2	Variabel Kepuasan Konsumen.....	85
3.2.3	Variabel Loyalitas Konsumen.....	91
3.3	Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	100
3.3.1	Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen....	101
3.3.2	Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	102

3.3.3	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	102
3.3.4	Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	103
3.3.5	Uji t .....	105
3.4	Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	106
3.4.1	Analisis Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	106
3.4.2	Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	107
3.4.3	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	108
3.4.4	Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	109
3.4.5	Uji t .....	110
3.5	Analisis Data Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	112
3.5.1	Analisis Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	112
3.5.2	Koefisien Korelasi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .. ..	113
3.5.3	Koefisien Determinasi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	114
3.5.4	Analisis Regresi Linier Sederhana Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	115
3.5.5	Uji t .....	116

3.6	Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	117
3.6.1	Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	118
3.6.2	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	118
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	119
3.6.4	Uji Sobel .....	121
3.7	Pembahasan.....	123
BAB IV PENUTUP.....		127
4.1	Kesimpulan .....	127
4.2	Saran .....	129
DAFTAR PUSTAKA .....		131
LAMPIRAN.....		133

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Negatif Konsumen Susuku Cafe Ungaran .....	6
Tabel 1. 2 Pendapatan Cafe Susuku Ungaran Tahun 2017 - 2020.....	7
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 1. 4 Skala Likert .....	34
Tabel 1. 5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	38
Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 2. 2 Usia Responden.....	56
Tabel 2. 3 Status Martial Responden .....	57
Tabel 2. 4 Pendidikan Terakhir Responden .....	58
Tabel 2. 5 Jenis Pekerjaan Responden .....	58
Tabel 2. 6 Penghasilan Responden .....	59
Tabel 2. 7 Bersama Siapa Melakukan Kunjungan ke Cafe Susuku.....	60
Tabel 2. 8 Frekuensi Berkunjung dalam Tiga Bulan Terakhir.....	61
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	65
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	65
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 3. 5 Kebersihan Fasilitas Fisik Cafe Susuku.....	68
Tabel 3. 6 Suasana Nyaman Cafe Susuku.....	68
Tabel 3. 7 Penampilan Karyawan Cafe Susuku .....	69
Tabel 3. 8 Lahan Parkir Cafe Susuku.....	70
Tabel 3. 9 Karyawan Cafe Susuku Serius Dalam Melayani Konsumen.....	71
Tabel 3. 10 Kemudahan Cafe Susuku Dalam Melayani Transaksi.....	72
Tabel 3. 11 Karyawan Cafe Susuku Cepat Dalam Melayani Konsumen .....	73
Tabel 3. 12 Ketepatan Karyawan Cafe Susuku Dalam Memberikan Informasi ...	74
Tabel 3. 13 Ketersediaan Karyawan Cafe Susuku Dalam Membantu Memilih Menu .....	75
Tabel 3. 14 Karyawan Cafe Susuku Menanggapi Permintaan Konsumen Dengan Segera dan Cepat.....	76
Tabel 3. 15 Keramahan dan Kesopanan Karyawan Cafe Susuku .....	77
Tabel 3. 16 Tanggung Jawab Karyawan Cafe Susuku Dalam Menjaga Keamanan .....	77
Tabel 3. 17 Pemahaman Karyawan Cafe Susuku Akan Keinginan dan Kebutuhan Konsumen .....	78
Tabel 3. 18 Perhatian Karyawan Cafe Susuku Menanyakan Komentar Konsumen Mengenai Produk yang Dipesan .....	79
Tabel 3.19 Rekapitulasi jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 3.20 Kategorisasi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	84
Tabel 3.21 Cafe Susuku Memberikan Kepuasan Hidangan Sesuai harapan Konsumen .....	85

Tabel 3.22 Karyawan Cafe Susuku Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Harapan Konsumen .....	86
Tabel 3.23 Keluhan Konsumen Cafe Susuku Dapat Teratasi .....	87
Tabel 3.24 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen .....	88
Tabel 3.25 Kategorisasi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen .....	91
Tabel 3.26 Selalu Ingin Mengunjungi Cafe Susuku .....	92
Tabel 3. 27 Kesiediaan Konsumen Merekomendasikan Cafe Susuku Kepada Orang Lain .....	93
Tabel 3. 28 Kesiediaan Konsumen Mengatakan Hal Positif Tentang Cafe Susuku .....	94
Tabel 3. 29 Tidak Begitu Terpengaruh Oleh Harga Produk Cafe Susuku.....	95
Tabel 3. 30 Tidak Ingin Berpindah Ke Tempat Lain Ketika Ingin Makan dan Minum Varian Susu Sapi.....	96
Tabel 3. 31 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Variabel Loyalitas Konsumen.....	97
Tabel 3. 32 Kategorisasi Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen.....	100
Tabel 3. 33 Analisis Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	101
Tabel 3. 34 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	102
Tabel 3. 35 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	103
Tabel 3. 36 Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	104
Tabel 3. 37 Analisis Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	107
Tabel 3. 38 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	108
Tabel 3. 39 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	108
Tabel 3. 40 Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	109
Tabel 3. 41 Analisis Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	112
Tabel 3. 42 Koefisien Korelasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	113
Tabel 3. 43 Koefisien Determinasi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	114
Tabel 3. 44 Hasil Regresi Linier Sederhana Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	115
Tabel 3. 45 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	118
Tabel 3. 46 Hasil Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	119

Tabel 3. 47 Hasil Uji Sobel.....	122
----------------------------------	-----



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Hipotesis Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	27
Gambar 1. 2 Kurva Uji t (one tail) .....	41
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan .....	46
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Cafe Susuku .....	47
Gambar 3. 1 Kurva Uji t hipotesis 1 (one tails) .....	106
Gambar 3. 2 Kurva Uji t hipotesis 2 (one tails) .....	111
Gambar 3. 3 Kurva Uji t hipotesis 3 (one tails) .....	117