



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
NO.8 COFFEE KUDUS**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun :

MUCHAMAD MIFTAKHUL HUDA

14030118140111

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

2022

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muchamad Miftakhul Huda

NIM : 14030118140111

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NO.8 COFFEE KUDUS”**

Adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat digunakan bilamana diperlukan.

Kudus, 27 Juli 2022

Pembuat Pernyataan,



Muchamad Miftakhul Huda
NIM. 14030118140111

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen No.8 Coffee Kudus
Nama Penyusunan : Muchamad Miftakhul Huda
NIM : 14030118140111
Departemen : Administrasi Bisnis

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

Semarang, 20 September 2022

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T

Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19640827 199001 1 001

NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Saryadi, M.Si


(.....)

2. Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

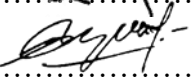
1. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB

(.....)

2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB

(.....)

3. Drs. Saryadi, M.Si

(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tutur Batin dalam fase perjalananku sebagai manusia yang melewati pertemuan, kehilangan, penyangkalan, amarah, depresi, hingga proses healing, menerima semua yang terjadi dan merayakan semua proses kehidupan”

-Yura Yunita

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ucapan syukur dan terima kasih yang tiada terkira untuk Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan petunjuk, kesabaran, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi saya ini.
2. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan setiap saat. Semoga dengan menyelesaikan skripsi ini penulis dapat membanggakan dan membahagiakan hati Ayah dan Ibu.
3. Dosen pembimbing I dan II saya, Bapak Saryadi dan Bapak widiartanto yang selalu membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
4. Owner/Pemilik No.8 Coffee Kudus, Mas Imam, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian skripsi dan telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.
5. Teman – teman Administrasi Bisnis 2018, dan seluruh teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Banyaknya usaha coffee shop di Kabupaten Kudus membuat pemilik coffee shop berlomba memenangkan persaingan. Salah satu caranya dengan memiliki tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen yang tinggi dapat dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik. Kenyataannya, tidak semua coffee shop memiliki kepuasan konsumen yang tinggi termasuk No.8 Coffee Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen No.8 Coffee Kudus. Tipe penelitian menggunakan *explanatory research*. Teknik pengambilan data disebar menggunakan kuesioner menggunakan teknik *NonProbability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Penyebaran kuesioner dengan cara *online* dan *offline* (secara langsung). Cara *online* dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner menggunakan *google form* melalui *social media*, sedangkan *offline* dilakukan secara langsung dengan responden. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian pada No.8 Coffee minimal satu kali. Metode analisis data menggunakan *SPSS for windows versi 25.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Adapun saran yang diberikan kepada pihak No.8 Coffee Kudus pada aspek kualitas produk perlu adanya peningkatan utamanya dari segi kekhasan rasakan aroma kopi, porsi minuman dan makanan, desain kemasan, keragaman menu minuman dan makanan, dan rasa dari minuman kopi yang disajikan selalu konsisten agar mampu memuaskan keinginan konsumen dengan memberikan rasa yang berkualitas. Sedangkan dari aspek kualitas pelayanan perlu adanya perbaikan kesesuaian dalam memberikan pesanan, desain interior dan dekorasi, menyediakan fasilitas yang memadai dan nyaman, dan meningkatkan kemampuan karyawan dengan *training* lebih lama dan mengadakan pelatihan tentang *manner*. Sedangkan dari aspek kepuasan konsumen perlu adanya peningkatan kualitas produk terutama dalam hal kekhasan rasa minuman agar konsumen berkeinginan untuk datang membeli kembali dan merekomendasikan No.8 Coffee kepada pihak lain dan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan terutama kesesuaian dalam memberikan pesanan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan No.8 Coffee yang diharapkan dan bersedia membeli kembali minuman dan makanan di No.8 Coffee.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The number of coffee shop businesses in Kudus Regency makes coffee shop owners compete to win the competition. One way is to have a high level of customer satisfaction. High consumer satisfaction can be influenced by product quality and good service quality. In fact, not all coffee shops have high customer satisfaction, including No.8 Coffee Kudus. This study aims to determine the effect of product quality and service quality on consumer satisfaction No.8 Coffee Kudus. This type of research uses explanatory research. The data collection technique was distributed using a questionnaire using the Non-Probability Sampling technique with the Purposive Sampling method. Dissemination of questionnaires online and offline (in person). The online method is done by distributing questionnaires using google forms through social media, while offline is done directly with the respondents. The number of samples in this study amounted to 100 respondents who had visited and made a purchase at No.8 Coffee at least once. Data analysis method using SPSS for windows version 25.0. The results of this study indicate that product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, and product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction.

The suggestions given to No.8 Coffee Kudus on the aspect of product quality need to be improved mainly in terms of the distinctive taste and aroma of coffee, beverage and food portions, packaging design, variety of drink and food menus, and the taste of the coffee drinks served is always consistent so that able to satisfy consumer desires by providing quality taste. Meanwhile, from the aspect of service quality, it is necessary to improve conformity in giving orders, interior design and decoration, provide adequate and comfortable facilities, and improve employee skills with longer training and training on manners. Meanwhile, from the aspect of consumer satisfaction, it is necessary to improve product quality, especially in terms of the distinctiveness of the taste of drinks so that consumers are willing to come to buy again and recommend No. .8 Coffee expected and willing to buy back drinks and food at No.8 Coffee.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis junjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NO.8 COFFEE KUDUS”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (Strata 1) Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, doa, Kerjasama, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

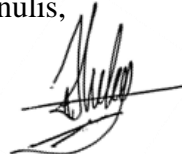
1. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini dan menyelesaikan studi di Jurusan Administrasi Bisnis.
2. Dr. Widiartanto S. Sos, M.AB selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus menjadi dosen penguji yang telah segenap hati turut memberikan arahan dan masukan saat penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.

4. Drs. Saryadi, M. Si selaku dosen pembimbing yang dengan segenap hati dan penuh kesabaran dalam membimbing, mengarahkan serta memberi nasehat yang berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Sari Listyorini, S. Sos, M.AB selaku dosen wali saya dan dosen penguji yang telah banyak membantu memberikan arahan dan masukan selama penulis menempuh masa studi perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang khususnya dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan segudang ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama masa perkuliahan.
7. Kepada seluruh staff akademik, tata usaha, pegawai perpustakaan, dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
8. Kepada keluarga terutama kedua orang tua saya dan kaka-kaka saya yang telah mendoakan dan memberi dukungan selama penyusunan skripsi.
9. Mas Imam Kurniawan selaku owner No.8 Coffee Kudus yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan izin penelitian di No.8 Coffee Kudus.
10. Teman-teman saya, Malifnr, Faisal Mujianto, Rezza Sukma, Nawang, Selly, Dhena Alinda, Sifa Devani, Erma, Anita Ariyani, Yasmin, Nadia, dan Endah yang meberikan semangat dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh responden atas ketersediaannya untuk mengisi kuesioner penelitian.
12. Untuk Kim So Jung, Jung Ye Rin, Jung Eun Bi, Choi Yu Na, Hwang Eun Bi, dan Kim Ye Won Yeoja Chingu (Gfriend) yang kehadiran dan juga karyanya memberikan semangat dan motivasi bagi saya untuk selalu bekerja keras dan berusaha semaksimal mungkin.
13. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Kudus, 27 Juli 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muchamad Miftakhul Huda', written over a horizontal line.

Muchamad Miftakhul Huda

NIM. 14030118140111

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| SURAT PERNYATAAN | 2 |
| KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) | 2 |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | 3 |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | 4 |
| ABSTRAK | 5 |
| ABSTRACT | 6 |
| KATA PENGANTAR..... | 7 |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.5 Kajian Teori | 14 |
| 1.5.1 Perilaku Konsumen..... | 14 |
| 1.5.2 Kepuasan Konsumen | 19 |
| 1.5.3 Kualitas produk..... | 24 |
| 1.5.4 Kualitas Pelayanan..... | 31 |
| 1.6 Hubungan Antar Variabel Penelitian | 34 |
| 1.6.1 Hubungan Kualitas Produk (X1) dan Kepuasan Konsumen (Y)..... | 34 |
| 1.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y) | 35 |
| 1.6.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 36 |
| 1.7 Penelitian Terdahulu | 37 |
| 1.8 Hipotesis | 38 |
| 1.9 Definisi Konsep | 39 |
| 1.10 Definisi Operasional | 40 |
| 1.10.1 Kualitas Produk | 40 |

| | |
|---|-----------|
| 1.10.2 Kualitas Pelayanan | 42 |
| 1.10.3 Kepuasan Konsumen | 43 |
| 1.12 Metode Penelitian | 43 |
| 1.12.1 Tipe Penelitian | 43 |
| 1.12.2 Populasi dan Sampel | 44 |
| 1.12.2.1 Populasi | 44 |
| 1.12.2.2 Sampel | 44 |
| 1.12.3 Teknik Pengambilan Sampel | 46 |
| 1.12.4 Jenis dan Sumber Data | 47 |
| 1.12.4.1 Jenis Data | 47 |
| 1.12.4.2 Sumber Data | 47 |
| 1.12.5 Skala Pengukuran | 48 |
| 1.12.6 Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 1.12.7 Instrumen Penelitian | 50 |
| 1.12.8 Teknik Pengolahan Data | 50 |
| 1.12.9 Teknik Analisis Data | 51 |
| 1.12.9.1 Analisis Kuantitatif | 51 |
| 1.12.9.2.1 Uji Validitas | 51 |
| 1.12.9.2.2 Uji Reliabilitas | 52 |
| 1.12.9.2.3 Koefisien Korelasi | 53 |
| 1.12.9.2.4 Koefisien Determinasi | 54 |
| 1.12.9.2.5 Analisis Regresi | 55 |
| 1.12.9.2.5.1 Regresi Linear Sederhana | 55 |
| 1.12.9.2.5.2 Regresi Linear Berganda | 55 |
| 1.12.9.2.6 Uji Signifikan | 56 |
| 1.12.9.2.6.1 Uji t (Uji Signifikan Parsial) | 56 |
| 1.12.9.2.6.2 Uji f | 57 |
| BAB II | 60 |
| GAMBARAN UMUM NO.8 COFFEE | 60 |
| 2.1 Sejarah Singkat No.8 Coffee | 60 |
| 2.2 Lokasi No.8 Coffee | 61 |
| 2.3 Logo No.8 Coffee | 62 |
| 2.4 Visi dan Misi No.8 Coffee | 63 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.5 | Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan No.8 Coffee..... | 64 |
| 2.6 | Ketenagakerjaan..... | 66 |
| 2.8 | Jenis-jenis produk No.8 Coffee..... | 70 |
| 2.9 | Identitas Responden | 71 |
| 2.9.1 | Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 71 |
| 2.9.2 | Identitas Responden Berdasarkan Usia..... | 72 |
| 2.9.3 | Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 73 |
| 2.9.4 | Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan | 73 |
| 2.9.5 | Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan | 74 |
| BAB III | | 75 |
| PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN | | |
| TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA NO.8 COFFEE KUDUS .. 75 | | |
| 3.1 | Uji Validitas | 76 |
| 3.2 | Uji Reliabilitas | 81 |
| 3.3 | Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian | 82 |
| 3.3.1 | Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Kualitas Produk | |
| | No.8 Coffee Kudus | 82 |
| 3.3.1.1 | Persepsi Konsumen mengenai Keragaman Menu Minuman dan Makanan di No.8 Coffee..... | 83 |
| 3.3.1.2 | Persepsi Konsumen mengenai Kelayakan Produk Minuman dan Makanan untuk dikonsumsi di No.8 Coffee | 84 |
| 3.3.1.3 | Persepsi Konsumen mengenai Kekhasan Rasa dan Aroma Kopi pada No.8 Coffee..... | 86 |
| 3.3.1.4 | Persepsi Konsumen mengenai Kebersihan Lingkungan Sekitar pada No.8 Coffee..... | 87 |
| 3.3.1.5 | Persepsi Konsumen mengenai Penyajian Minuman dan Makanan pada No.8 Coffee..... | 88 |
| 3.3.1.6 | Persepsi Konsumen mengenai Rasa Minuman Kopi pada No.8 Coffee yang disajikan Sudah Sesuai dengan Keinginan Konsumen | 90 |
| 3.3.1.7 | Persepsi Konsumen mengenai Kualitas Bahan-bahan yang digunakan pada No.8 Coffee | 91 |
| 3.3.1.8 | Persepsi Konsumen mengenai Rasa dari Minuman Kopi yang disajikan No.8 Coffee Selalu Konsisten | 92 |
| 3.3.1.9 | Persepsi Konsumen mengenai Porsi Minuman dan Makanan pada No.8 Coffee..... | 93 |
| 3.3.1.10 | Persepsi Konsumen mengenai Desain Kemasan pada No.8 Coffee..... | 95 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 3.3.1.11 | Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Kualitas Produk pada No.8 Coffee Kudus | 96 |
| 3.3.1.12 | Kategori Kualitas Produk pada No.8 Coffee | 99 |
| 3.3.2 | Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Kualitas Pelayanan pada No.8 Coffee | 102 |
| 3.3.2.1 | Persepsi Konsumen mengenai Desain Interior dan Dekorasi dalam Ruang No.8 Coffee | 103 |
| 3.3.2.2 | Persepsi Konsumen mengenai Fasilitas pada No.8 Coffee Sudah Memadai dan Nyaman | 105 |
| 3.3.2.3 | Persepsi Konsumen mengenai Penampilan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan..... | 107 |
| 3.3.2.4 | Persepsi Konsumen mengenai Tingkat Kecepatan Karyawan dalam Menyediakan Pesanan Minuman dan Makanan | 108 |
| 3.3.2.5 | Persepsi Konsumen mengenai Ketepatan Karyawan dalam Menjelaskan Informasi Menu | 109 |
| 3.3.2.6 | Persepsi Konsumen mengenai Respon Karyawan yang Tanggap Saat Menerima Keluhan dan Pesanan Konsumen pada No.8 Coffee | 110 |
| 3.3.2.7 | Persepsi Konsumen mengenai Menyediakan Minuman dan Makanan dalam Keadaan yang <i>Fresh</i> | 111 |
| 3.3.2.8 | Persepsi Konsumen mengenai Kesesuaian Pemberian Minuman dan Makanan dengan yang dipesan oleh Konsumen..... | 112 |
| 3.3.2.9 | Persepsi Konsumen mengenai Keramahan Karyawan saat Melayani Konsumen | 114 |
| 3.3.2.10 | Persepsi Konsumen mengenai Sikap Karyawan dalam Berkomunikasi kepada Konsumen | 115 |
| 3.3.2.11 | Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Kualitas Pelayanan No.8 Coffee | 116 |
| 3.3.2.12 | Kategorisasi Kualitas Pelayanan No.8 Coffee..... | 119 |
| 3.3.3 | Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Konsumen pada No.8 Coffee..... | 121 |
| 3.3.3.1 | Kesesuaian Makanan No.8 Coffee yang diharapkan | 123 |
| 3.3.3.2 | Kesediaan Kembali Membeli Minuman dan Makanan pada No.8 Coffee Ketika Membutuhkannya..... | 124 |
| 3.3.3.3 | Kesesuaian Pelayanan No.8 Coffee Yang Diharapkan..... | 125 |
| 3.3.3.4 | Kesesuaian Minuman No.8 Coffee Yang Diharapkan..... | 126 |
| 3.3.3.5 | Kesediaan Memberi Rekomendasi kepada Orang Lain..... | 127 |
| 3.3.3.6 | Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Kepuasan Konsumen pada No.8 Coffee..... | 129 |

| | |
|--|------------|
| 3.3.3.7 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen No.8 Coffee..... | 130 |
| 3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen..... | 133 |
| 3.4.1 Uji Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 133 |
| 3.4.2 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 134 |
| 3.4.3 Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 134 |
| 3.4.4 Uji t Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 136 |
| 3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen..... | 138 |
| 3.5.1 Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen | 138 |
| 3.5.2 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen | 139 |
| 3.5.3 Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen | 140 |
| 3.5.4 Uji t parsial Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen | 141 |
| 3.6 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 142 |
| 3.6.1 Uji Koefisien Korelasi Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) | 143 |
| 3.6.2 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) | 144 |
| 3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) | 144 |
| 3.6.4 Uji Signifikansi pengaruh F (Simultan) Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) | 146 |
| 3.7 Pembahasan Hasil Penelitian | 148 |
| BAB IV | 155 |
| 4.1 Kesimpulan | 155 |
| 4.2 Saran | 158 |
| DAFTAR PUSTAKA | 160 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1. 1 Daftar Coffee Shop Di Kabupaten Kudus..... | 18 |
| Tabel 1. 2 Data Target, Realisasi Dan Pencapaian Tahun 2018-2020..... | 19 |
| Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu | 37 |
| Tabel 1. 4 Koefisien Korelasi | 54 |
| Tabel 2. 1 Bidang Pekerjaan Dan Karyawan Di No.8 Coffee..... | 67 |
| Tabel 2. 2 Jenis Kelamin SDM No.8 Coffee | 67 |
| Tabel 2. 3 Rentang Usia SDM No.8 Coffee..... | 68 |
| Tabel 2. 4 Karakteristik Karyawan Berdasarkan Kategori Pendidikan | 68 |
| Tabel 2. 5 Daftar Harga No.8 Coffee | 70 |
| Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 71 |
| Tabel 2. 7 Identitas Responden Berdasarkan Usia..... | 72 |
| Tabel 2. 8 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 73 |
| Tabel 2. 9 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 73 |
| Tabel 2. 10 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan | 74 |
| Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk..... | 78 |
| Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)..... | 79 |
| Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) | 80 |
| Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas | 82 |
| Tabel 3. 5 Keragaman Menu Minuman dan Makanan..... | 84 |
| Tabel 3. 6 Keamanan Produk Minuman dan Makanan..... | 85 |
| Tabel 3. 7 Kekhasan Rasa dan Aroma Kopi | 86 |
| Tabel 3. 8 Kebersihan Lingkungan Sekitar..... | 87 |
| Tabel 3. 9 Kualitas Minuman dan Makanan yang Disajikan | 89 |
| Tabel 3. 10 Rasa Minuman Kopi yang Sesuai Dengan Keinginan Pelanggan | 90 |
| Tabel 3. 11 Kualitas Bahan-bahan Yang Digunakan | 91 |
| Tabel 3. 12 Konsistensi Rasa dari Minuman Kopi Yang Disajikan | 93 |
| Tabel 3. 13 Porsi Minuman dan Makanan Yang Disajikan | 94 |
| Tabel 3. 14 Desain Kemasan..... | 95 |
| Tabel 3. 15 Nilai Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Produk..... | 97 |
| Tabel 3. 16 Penilaian Variabel Kualitas Produk pada No.8 Coffee..... | 101 |
| Tabel 3. 17 Desain Interior dan Dekorasi Ruang | 104 |
| Tabel 3. 18 Fasilitas Yang Memadai..... | 106 |
| Tabel 3. 19 Penampilan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan..... | 107 |
| Tabel 3. 20 Tingkat Kecepatan Karyawan Dalam Pelayanan | 108 |
| Tabel 3. 21 Ketepatan Karyawan dalam Menjelaskan Informasi Menu | 109 |
| Tabel 3. 22 Karyawan yang Tanggap Saat Menerima Permintaan Konsumen... .. | 111 |
| Tabel 3. 23 Keamanan dalam Menyediakan Minuman dan Makanan..... | 112 |
| Tabel 3. 24 Kesesuaian Pemberian Minuman dan Makanan dengan Pesanan | 113 |
| Tabel 3. 25 Keramahan Karyawan saat Melayani Konsumen | 114 |
| Tabel 3. 26 Sikap Karyawan dalam Berkomunikasi Dengan Konsumen | 116 |
| Tabel 3. 27 Nilai Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Pelayanan..... | 117 |
| Tabel 3. 28 Penilaian Kualitas Pelayanan No.8 Coffee | 121 |
| Tabel 3. 29 Kesesuaian Makanan No.8 Coffee yang Diharapkan | 123 |

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 3.30 | Kesediaan Kembali Membeli Minuman dan Makanan Ketika Membutuhkannya | 124 |
| Tabel 3.31 | Kesesuaian Pelayanan yang Diharapkan..... | 126 |
| Tabel 3.32 | Kesesuaian Minuman No.8 Coffee yang Diharapkan | 127 |
| Tabel 3.33 | Kesediaan Memberi Rekomendasi kepada Orang Lain..... | 128 |
| Tabel 3.34 | Nilai Rata-rata Indikator Variabel Kepuasan Konsumen | 129 |
| Tabel 3.35 | Penilaian Kepuasan Konsumen No.8 Coffee..... | 132 |
| Tabel 3.36 | Hasil Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 133 |
| Tabel 3.37 | Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 134 |
| Tabel 3.38 | Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 135 |
| Tabel 3.39 | Hasil Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen | 139 |
| Tabel 3.40 | Hasil Koefisien Determinasi Kualita Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen | 139 |
| Tabel 3.41 | Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan | 140 |
| Tabel 3.42 | Uji Korelasi Berganda Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen..... | 143 |
| Tabel 3.43 | Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Peoduk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 144 |
| Tabel 3.44 | Uji Regresi Berganda Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen | 145 |
| Tabel 3.45 | Hasil Signifikansi F (Simultan) Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 146 |
| Tabel 3.46 | Ringkasan Hasil Uji Hipotesis | 148 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1. 1 Ulasan Pengunjung Mengenai Kualitas Produk No.8 Coffee Kudus | 10 |
| Gambar 1. 3 Ulasan Pengunjung Mengenai Kualitas Pelayanan No.8 Coffee Kudus | 10 |
| Gambar 1. 4 Model Hipotesis Penelitian | 39 |
| Gambar 1. 5 Kurva Uji t (Two-tail) | 57 |
| Gambar 1. 6 Kurva uji F | 58 |
| Gambar 2. 1 No.8 Coffee..... | 61 |
| Gambar 2. 2 Logo No. 8 Coffee..... | 62 |
| Gambar 2. 3 Struktur Organisasi No.8 Coffee Kudus | 64 |
| Gambar 3. 1 Hasil Uji t Hipotesis (<i>Two -Tail</i>)..... | 137 |
| Gambar 3.2 Hasil Uji-t Hipotesis 2 (<i>Two-Tail</i>) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen | 142 |
| Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 147 |