

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI NAKO DEPOK**



Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata I

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Muhammad Fadhil Adli

14030118140075

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN

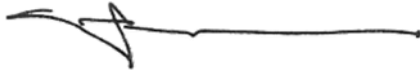
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Nako

Nama Penyusun : Muhammad Fadhil Adli

Departemen : Administrasi Bisnis

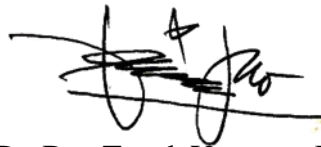
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001

Semarang, 20 Desember 2022
Wakil Dekan



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

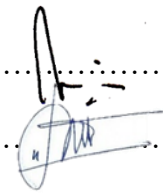
Dosen Pembimbing

Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si

(.....)

Prof. Dr. Naili Farida.

(.....)



Dosen Penguji

Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB

(.....)

Prof. Dr. Dra. Naili Farida.

(.....)

Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si

(.....)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Muhammad Fadhil Adli
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118140075
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 12 Oktober 2000
4. Jurusan / Program Stud : Administrasi Bisnis / S1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Bendungan Jago Kec. Kemayoran Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Nako

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 20 Desember 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197503152008011014

Pembuat Pernyataan,



Muhammad Fadhil Adli
NIM. 14030118140075

Ketua Program Studi



Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI NAKO

ABSTRAK

Banyaknya usaha coffee shop yang ada di Kota Depok membuat Kopi Nako berlomba untuk memenangkan persaingan. Berbagai cara dilakukan perusahaan untuk menjaga pangsa pasar yang dituju serta menarik minat konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk meningkatkan kekuatan persaingan produk di pasar, serta membuat rangkaian strategi bisnis yang bisa memberikan efek dan membuat perkembangan strategi marketing disertai dengan *sustainability*. Cara yang digunakan yaitu harus mempunyai kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan yang tinggi tersebut bisa dipengaruhi oleh kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang di tawarkan sesuai. Mendapatkan kepuasan pelanggan yang tinggi tentu tidak mudah, dan tidak semua kedai kopi memiliki kepuasan pelanggan yang tinggi termasuk Kopi Nako. Penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Nako.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan konsumen Kopi Nako yang bertempat tinggal di Kota Depok. Penarikan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling yaitu purposive sampling. Dalam mengumpulkan data dilakukan melalui kuesioner dan studi pustaka. Tipe penelitian yang digunakan pada kesempatan kali ini adalah explanatory research dengan bantuan software SPSS versi 25.

Variabel kualitas produk memberikan pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan sebagian terhadap kepuasan pelanggan.

Saran yang dapat peneliti sampaikan setelah menyelesaikan penelitian ini adalah bagi Kopi Nako perlu meningkatkan kualitas produk seperti menyajikan cita rasa produk yang disajikan ditingkatkan serta menawarkan produk yang berkualitas agar produk yang ditawarkan dapat bersaing dengan kompetitor. Selain itu, Kopi Nako juga perlu untuk selalu memastikan peralatan yang diberikan ke konsumen selalu bersih dan memberikan arahan kepada karyawan agar selalu sigap dalam melayani pelanggan yang berkunjung.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF KOPI NAKO DEPOK

ABSTRACT

The number of coffee shop businesses in Depok City is made of Kopi Nako race to win competition. Various ways are carried out by the company to maintain the intended share of pasar and attract consumers to buy products offered by the company. Therefore, companies are required to increase the competitive strength of products in the market, as well as make a series of business strategies that can have an effect and make the development of marketing strategies accompanied by *sustainability*. The method used is that it must have a high membership satisfaction. The high subscription satisfaction can be influenced by the good quality of the product and the quality of the service offered by custom. Obtaining a high subscription ke is not easy, and not as long as the coffeee shop has a high ke subscribe to the Nako Coffee. Penelitian this time aims to know the quality of the product and the quality of service terhadap kepuasan pesubscribegan Kopi Nako

The number of samples used in this study was 100 respondents who were consumers of Kopi Nako who lived in Depok City. This study used a nonprobability sampling technique, namely purposive sampling. In collecting data, it is carried out through questionnaires and literature studies. The type of research used on this occasion is explanatory research with the help of SPSS software version 25.

Product quality variables have a positive influence on customer satisfaction variables. The variable of service quality has a positive influence on the variable of customer satisfaction. The variables of product quality and service quality together have a significant influence on customer satisfaction.

The suggestion that researchers can convey after completing this research is that Kopi Nako needs to improve product quality such as serving the taste of the product presented is improved and offers quality products so that the products that offered can compete with competitors. In addition, Kopi Nako also needs to always ensure that the equipment provided to consumers is always clean and provide directions to employees so that they are always swift in serving visiting customers.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah robbil'alamin. Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Nako**. Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas daribantuan, bimbingan dan dukungan baik secara materil maupun moril dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segenap ketulusan hati, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto S.Sos, M.AB, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro serta selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi
4. Prof. Dr. Dra. Naili Farida selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta dorongan kepada penulis selama kuliah.

5. Seluruh dosen pengajar Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu dan membimbing serta mengarahkan penulis sehingga dapat melakukan penulisan skripsi ini.
6. Orang tua saya dan adik saya yang selalu mendoakan saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 20 Desember 2022

Penulis

Muhammad Fadhil Adli

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Teori.....	10
1.5.1 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	10
1.5.2 Kualitas Produk	14
1.5.3 Kualitas Pelayanan	17
1.5.4 Kepuasan Konsumen.....	22
1.6 Pengaruh Antar Variabel	29
1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
1.7 Penelitian Terdahulu.....	30
1.8 Hipotesis	32
1.9 Definisi konseptual variable	32
1.9.1 Kualitas Produk	33
1.9.2 Kualitas Pelayanan	33
1.9.3 Kepuasan pelanggan.....	33
1.10 Operasional Variabel.....	33
1.10.1 Kualitas Produk	33
1.11 Metode Penelitian.....	36
1.11.1 Tipe Metode Penelitian.....	36
1.11.2 Populasi dan sampel	36
1.11.2.1 Populasi penelitian.....	36
1.11.2.2 Sampel Penelitian	37
1.11.4 Jenis dan Sumber Data	38
1.11.4.1 Jenis data	38
1.11.4.2 Sumber Data	38

1.11.5 Skala Pengukuran	39
1.11.6 Teknik Pengumpulan Data	40
1.11.7 Teknik Pengolahan Data.....	41
1.11.8 Instrumen Penelitian	42
1.11.9 Teknik Analisis Data	43
1.11.9.1 Uji Validitas.....	43
1.11.9.2 Uji Reliabilitas.....	44
1.11.9.3 Uji Korelasi	45
1.11.9.4 Analisa Koefisien Determinasi.....	45
1.11.9.5 Analisa Regresi Sederhana	46
1.11.9.6 Analisa Regresi Berganda	46
1.11.9.7 Uji T	47
1.11.9.8 Uji F.....	48
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	50
2.1 Sejarah Singkat Kopi Nako	50
2.2 Lokasi.....	51
2.3 Visi dan misi perusahaan	51
2.4 Visi Perusahaan	52
2.5 Misi Perusahaan	52
2.6 Logo Perusahaan	53
2.7 Struktur Organisasi dan ketenagakerjaan.....	54
2.8 Kegiatan Usaha	57
2.9 Produk Kopi Nako.....	58
2.10 Karakteristik Responden	59
2.10.1 Usia Responden	60
2.10.2 Jenis kelamin responden.....	61
2.10.3 Status Marital Responden.....	62
2.10.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	62
2.10.5 Jenis Pekerjaan Responden.....	63
2.10.5 Penghasilan Setiap Bulan Responden	64
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
3.1.1 Uji Validitas.....	66

3.1.2 Uji Reliabilitas	70
3.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	71
3.3 Variabel Kualitas Produk	71
3.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas Produk Kopi Nako 71	
3.3.8 Kategorisasi Kualitas Produk Kopi Nako.....	73
3.4 Variabel Kualitas Pelayanan	75
3.4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas Pelayanan Kopi Nako	76
3.4.14 Kategorisasi Kualitas Pelayanan Kopi Nako.....	78
3.5 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	80
3.5.1 Rekapitulasi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	81
3.5.5 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	82
3.6 Uji Asumsi Klasik	84
3.6.1 Uji Normalitas	84
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas	85
3.6.3 Uji Multikolinieritas	85
3.7 Analisis Data Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	86
3.7.1 Koefisien Korelasi Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	86
3.7.2 Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.	87
3.7.3 Analisa Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	88
3.7.4 Uji t.....	90
3.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	91
3.8.1 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..	91
3.8.2 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
3.8.3 Analisa Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	93
3.8.4 Uji t.....	95
3.9 Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	96
3.9.1 Uji Koefisien Korelasi Berganda Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	96
3.9.2 Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	97

3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	98
3.9.3 Uji F.....	99
3.10 Pembahasan.....	102
3.10.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	102
3.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	103
3.10.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	104
BAB IV PENUTUP	106
4.1 Kesimpulan	106
4.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data <i>caffeshop</i> yang ada di Depok.....	3
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 1. 3 Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup	41
Tabel 1. 4 Table Interpretasi Koefisien Nilai r.....	45
Tabel 2. 1 Menu Kopi Nako.....	58
Tabel 2. 2 Usia responden	60
Tabel 2. 3 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 2. 4 Status Marital Responden	62
Tabel 2. 5 Pendidikan Terakhir Responden	63
Tabel 2. 6 Jenis Pekerjaan Responden	64
Tabel 2. 7 Penghasilan Setiap Bulan Responden	64
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	67
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 3. 5 Nilai rata-rata Indikator Kualitas Produk Kopi Nako	72
Tabel 3. 6 Kategorisasi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	75
Tabel 3. 7 Nilai rata-rata Indikator Kualitas Pelayanan Kopi Nako	76
Tabel 3. 8 Kategorisasi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	79
Tabel 3. 9 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 3. 10 Kategorisasi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 3. 11 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	84
Tabel 3. 12 Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode uji Glesjer.....	85
Tabel 3. 13 Uji Multikolinieritas.....	86
Tabel 3. 14 Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .	87
Tabel 3. 15 Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	88
Tabel 3. 16 Analisa Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	89
Tabel 3. 17 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
Tabel 3. 18 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	93
Tabel 3. 19 Hasil Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 3. 20 Hasil Koefisien Korelasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
Tabel 3. 21 Hasil Korelasi Linier Berganda Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	98

Tabel 3. 22 Uji F Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	100
--	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 keluhan di Kopi Nako	4
Gambar 1. 2 Model Hipotesis Penelitian	32
Gambar 1. 3 Kurva Uji T	48
Gambar 1. 4 Kurva Uji F.....	49
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan	53
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	54
Gambar 3. 1 Kurva Uji Hipotesis 1 (one tails).....	90
Gambar 3. 2 Kurva Uji Hipotesis 1 (one tails).....	95
Gambar 3. 3 Kurva Uji f	101