



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Du Cafe Semarang)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

CHRISTIN REGINA

14020216120023

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

2020

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christin Regina
NIM : 14020216120023
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 (Studi pada Du Cafe Semarang)**

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

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

Semarang, 10 Agustus 2020
Pembuat pernyataan,

Christin Regina
NIM. 14020216120023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen (Studi pada Du Cafe Semarang)

Nama Penyusun : Christin Regina

NIM : 14020216120023

Progam Studi : 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, 10 Agustus 2020

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

Drs. Agus Hemani D.S, MM

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

Dosen Penguji

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

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

Prof. Dr. Naili Farida, Msi

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

Drs. Agus Hemani D.S, MM

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“There is surely a future hope for you, and your hope will not be cut off”

Proverbs 23 :18

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan YME. skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua terbaik saya, Napoleon Ginting dan Mulianny Sinulingga yang tidak pernah berhenti memberikan cinta, semangat, doa, kepercayaan, serta suntikan dana demi terselesaikannya skripsi ini.
2. Kakak saya Clara Novita yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta pertanyaan kapan saya akan wisuda.
3. Dosen Pembimbing Bapak Agus Hermani yang selalu sabar membimbing dalam proses penyusunan skripsi.
4. Santa Cicilia Sinabariba, Monalisa Barus, Eka, Ivana, Neysa, dan Agnes sebagai teman kosan yang selalu mendengarkan segala keluh kesah saya selama kuliah, dan selalu ada untuk menghibur.
5. Alesia, Wiranti, Laela, Sabrina, Cindy, Sasi yang selalu membantu dan menemani saya selama masa kuliah.
6. Leo, Madituh, Yohana, Erma, Ivena, Vincent, dan Evin yang telah memberi motivasi, teguran, dan menemani suka duka sejak SMA.
7. Keluarga PRMK Fisip Undip yang telah memberi saya kesempatan untuk memiliki pengalaman baru, dan menemukan teman rasa keluarga baru di Semarang.
8. Teman KKN Desa Geneng Mulyo yang telah menjadi keluarga baru saya selama 42 Hari dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Khunaifa, Dico, Alesia, Savira, sebagai teman seperbimbingan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh dosen Administrasi Bisnis, Fisip, Undip

11. Teman-teman Administrasi Bisnis 2016 yang sudah menjadi keluarga selama 4 tahun di Semarang.
12. Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Du Cafe Semarang)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen mengenai kualitas produk, persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan, tingkat kepuasan konsumen yang terjadi pada Du Cafe, besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dan besarnya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas produk cenderung baik, kualitas pelayanan cenderung baik, dan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Secara parsial kualitas produk berpengaruh positif sebesar (1,222) dan signifikan sebesar t-hitung (11,273) dan koefisien determinasi 56,5%. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif sebesar (0,642) dan signifikan sebesar t-hitung (11,088) dan koefisien determinasi 55,6%. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dengan hasil 0,732 dan 0,372 dan juga berpengaruh signifikan sebesar F-hitung (94,394). Berdasarkan hasil tersebut maka disarankan agar Du Cafe dapat meningkatkan kualitas produk terutama dalam hal kekhasan makanan dan minuman, Kualitas pelayanan dalam hal kecepatan karyawan dalam penyediaan makanan dan minuman serta kecepatan respon karyawannya agar konsumen berkeinginan untuk datang kembali dan merekomendasikan Du Cafe kepada pihak lain.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

***The Effects of Product Quality and Service Quality to Customer Satisfaction
(Study on Du Cafe Semarang)***

ABSTRACT

This study aims to determine consumer perceptions of product quality, consumer perceptions of service quality, the level of customer satisfaction that occurs at Du Cafe, the magnitude of the influence of product quality on customer satisfaction, the magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction, and the magnitude of the influence of product quality and service quality. on customer satisfaction. The results of this study indicate that consumer perceptions of product quality tend to be good, service quality tends to be good, and levels of customer satisfaction are high. Partially, product quality has a positive effect (1.222) and is significant at t-count (11.273) and the coefficient of determination is 56.5%. Service quality partially has a positive effect of (0.642) and is significant for t-count (11.088) and the coefficient of determination is 55.6%. Product quality and service quality simultaneously have a positive effect with the results of 0.732 and 0.372 and also have a significant effect of F-count (94.394). Based on these results, it is suggested that Du Cafe be able to improve product quality, especially in terms of the uniqueness of food and beverages, service quality in terms of employee speed in providing food and beverages and speed of employee response so that consumers want to come back and recommend Du Cafe to other parties.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME. atas limpahan rahmat dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Du Cafe Semarang)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Agus Hermani D.S, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB selaku dosen penguji.
5. Prof. Dr. Naili Farida, MSi selaku dosen wali dan dosen penguji II yang telah membantu selama masa perkuliahan.
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 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.

Semarang, 10 Agustus 2020
Penulis

Christin Regina
NIM. 14020216120023

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Kerangka Teori	18
1.5.1 Kepuasan Konsumen	18
1.5.2 Kualitas produk.....	26
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	34
1.6 Pengaruh antara Variabel independen dengan Variabel dependen.....	40
1.6.1 Pengaruh antara Kualitas Produk (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	40
1.6.2 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	41
1.6.3 Pengaruh antara Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	42
1.7 Perumusan Hipotesis.....	43
1.8 Definisi Konsep	44
1.9 Definisi Operasional	45
1.10 Metode Penelitian	47
1.10.1 Tipe Penelitian	48
1.10.2 Populasi dan Sampel.....	48
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel	49

1.10.4	Jenis dan Sumber Data.....	51
1.10.5	Skala Pengukuran.....	52
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data.....	52
1.10.7	Teknik Pengolahan Data.....	54
1.10.8	Teknik Analisis Data.....	56
BAB 2 GAMBARAN UMUM DU CAFE DAN RESPONDEN PENELITIAN.		63
2.1	Sejarah Singkat Du Cafe.....	63
2.2	Lokasi, Visi dan Misi, Logo Perusahaan.....	64
2.3	Struktur Organisasi dan Ketenagakerjaan.....	68
2.4	Kegiatan Usaha.....	75
2.5	Identitas Responden.....	78
2.5.1	Usia Responden.....	79
2.5.2	Jenis Kelamin Responden.....	80
2.5.3	Status Perkawinan Responden.....	81
2.5.4	Pekerjaan Responden.....	82
2.5.6	Penghasilan Responden.....	83
2.5.7	Alasan Melakukan Kunjungan Ke Du Cafe.....	84
2.5.8	Sumber diketahui adanya Du Cafe.....	85
BAB 3 PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Du Cafe.....		86
3.1	Uji Validitas.....	87
3.2	Uji Reliabilitas.....	91
3.3	Kualitas Produk Du Cafe.....	93
3.3.1	Persepsi Konsumen mengenai Rasa Makanan dan Minuman di Du Cafe.....	94
3.3.2	Persepsi Konsumen mengenai Kekhasan Jenis Makanan dan Minuman pada Du Cafe.....	95
3.3.3	Persepsi Konsumen mengenai porsi Makanan dan Minuman pada Du Cafe.....	96
3.3.4	Persepsi Konsumen mengenai Penyajian Makanan dan Minuman pada Du Cafe.....	97
3.3.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk pada Du Cafe.....	99
3.3.6	Kategorisasi Kualitas Produk pada Du Cafe.....	100
3.4	Kualitas Pelayanan Du Cafe.....	102

3.4.1	Persepsi Konsumen Mengenai Tingkat Kecepatan Karyawan dalam Penyediaan Pesanan Makanan dan Minuman Du Cafe	104
3.4.2	Persepsi Konsumen Mengenai Kesesuaian pemberian Makanan dan Minuman Dengan yang Dipesan oleh Konsumen Du Cafe	105
3.4.3	Persepsi Konsumen mengenai Kecermatan Petugas Kasir dalam Perhitungan Pembayaran Du Cafe	106
3.4.4	Persepsi Mengenai Respon Karyawan Dalam Menanggapi Permintaan Konsumen Du Cafe	108
3.4.5	Persepsi Mengenai Sikap Karyawan Du Cafe dalam Memberikan Pelayanan	109
3.4.6	Persepsi Konsumen Mengenai Kenyamanan Ruangan Menikmati Makanan dan Minuman di Du Cafe	110
3.4.7	Persepsi Konsumen Mengenai Kelayakan Fasilitas Pendukung di Du Cafe	112
3.4.8	Persepsi mengenai Keragaman Menu yang disediakan Du Cafe	113
3.4.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Du Cafe	114
3.4.10	Kategorisasi Kualitas Pelayanan Du Cafe	116
3.5	Kepuasan Konsumen Du Cafe	119
3.5.1	Kesesuaian makanan Du Cafe yang Diharapkan	120
3.5.2	Kesesuaian Minuman Du Cafe yang Diharapkan	121
3.5.3	Kesesuaian Pelayanan Du Cafe yang Diharapkan	122
3.5.4	Perasaan Konsumen Mengenai Penyediaan Fasilitas oleh Du Cafe	123
3.5.5	Kesediaan Memberi Rekomendasi kepada Orang Lain	124
3.5.6	Kesediaan Kembali Membeli Makanan dan Minuman Du Cafe Ketika Membutuhkannya	125
3.5.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen	126
3.5.8	Kategorisasi Kepuasan Konsumen Du Cafe	128
3.6.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	130
3.6.1	Koefisien Korelasi	131
3.6.2	Koefisien Determinasi	134
3.6.3	Regresi Linear Sederhana	135
3.6.4	Uji t	137
3.7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	139
3.7.1	Koefisien Korelasi	139
3.7.2	Koefisien Determinasi	143

3.7.3	Regresi Linear Sederhana	144
3.7.4	Uji t	145
3.8	Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	147
3.8.1	Koefisien Korelasi	148
3.8.2	Koefisien Determinasi	149
3.8.3	Regresi Linear Berganda.....	150
3.8.4	Uji F	152
3.9	Pembahasan.....	154
BAB 4 PENUTUP		160
4.1	Kesimpulan	160
4.2	Saran	163
DAFTAR PUSTAKA		165
LAMPIRAN.....		167

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Konsumen terkait Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Du Cafe.....	6
Tabel 1.2	Penjualan Du Cafe 2016-2019	12
Tabel 1.3	Penjualan Du CAFE Tahun 2018.....	13
Tabel 1.4	Pedoman Interpelasi Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 2.1	Umur Responden.....	79
Tabel 2.2	Jenis Kelamin Responden	80
Tabel 2.3	Status Marital Responden	81
Tabel 2.4	Tingkat Pendidikan Responden	82
Tabel 2.5	Jenis Pekerjaan Responden	83
Tabel 2.6	Pendapatan Responden	84
Tabel 2.7	Alasan Melakukan Kunjungan Ke Du Cafe.....	84
Tabel 2.8	Sumber diketahui adanya Du Cafe.....	85
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	88
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	89
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	91
Tabel 3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Tabel 3.5	Persepsi Konsumen mengenai Rasa Makanan Dan Minuman di Du Cafe	94
Tabel 3.6	Persepsi Konsumen mengenai Kekhasanan Jenis Makanan dan Minuman pada Du Cafe	96
Tabel 3.7	Persepsi Konsumen mengenai Porsi Makanan dan Minuman pada Du Cafe.....	97
Tabel 3.8	Persepsi Konsumen mengenai Penyajian Makanan dan Minuman pada Du Cafe.....	98
Tabel 3.9	Nilai Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Produk Du Cafe	99
Tabel 3.10	Penilaian Kualitas Produk pada Du Cafe	102
Tabel 3.11	Persepsi Konsumen Mengenai Tingkat Kecepatan Penyediaan Makanan dan Minuman Du Cafe	104
Tabel 3.12	Persepsi Konsumen Mengenai Kesesuaian Karyawan dalam Melayani Pesanan Konsumen	106

Tabel 3.13 Persepsi Konsumen mengenai Kecermatan Karyawan dalam Penghitungan Pembayaran	107
Tabel 3.14 Persepsi Konsumen Mengenai Respon Karyawan Du Cafe	108
Tabel 3.15 Sikap Karyawan Du Cafe.....	110
Tabel 3.16 Persepsi Mengenai Tingkat Kenyamanan Ruangan Menikmati Makanan dan Minuman Du Cafe	111
Tabel 3.17 Persepsi Mengenai Kelayakan Fasilitas Parkir dan Fasilitas Lainnya pada Du Cafe	113
Tabel 3.18 Persepsi Mengenai Keragaman Menu Makanan dan Minuman di Du Cafe	114
Tabel 3.19 Nilai Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Du Cafe	115
Tabel 3.20 Penilaian Kualitas Pelayanan Du Cafe.....	118
Tabel 3.21 Persepsi Mengenai Kesesuaian Makanan Du Cafe yang Diharapkan	120
Tabel 3.22 Persepsi Mengenai Kesesuaian Minuman Du Cafe yang Diharapkan	121
Tabel 3.23 Persepsi Mengenai Kesesuaian Pelayanan Du Cafe dengan yang Diharapkan	122
Tabel 3.24 Persepsi Mengenai Kesesuaian Fasilitas Du Cafe yang Diharapkan	123
Tabel 3.25 Persepsi Mengenai Keinginan Konsumen Du Cafe untuk Merekomendasikan kepada Pihak Lain.....	124
Tabel 3.26 Keinginan Konsumen Untuk Mengunjungi dan Membeli Produk Du Cafe ketika membutuhkannya	126
Tabel 3.27 Nilai Rata-rata Indikator Variabel Kepuasan Konsumen Du Cafe ...	127
Tabel 3.28 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	130
Tabel 3.29 Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	132
Tabel 3.30 Tabel Silang Variabel Kualitas Produk (X1) terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	133
Tabel 3.31 Chi-Square Tests	134
Tabel 3.32 Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	136
Tabel 3.33 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	140
Tabel 3.34 Tabel Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	141
Tabel 3.35 Chi-Square Tests	142

Tabel 3.36 Regresi Linear Sederhana Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	144
Tabel 3.37 Koefisien Korelasi Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	148
Tabel 3.38 Regresi Linear Berganda Kualitas produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	151
Tabel 3.39 Uji F Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Hipotesis	44
Gambar 2.1 Gambar Logo Du Cafe	67
Gambar 2.2 Skema Struktur Organisasi Du Cafe	69
Gambar 2.3 Skema Pelayanan dan Pemesanan Menu	78
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	138
Gambar 3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	147
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis.....	154