

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RUMAH KOPI NUSANTARA PADA
MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**


SKRIPSI


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Gede Putu Agus Jaha Susila, S.E., MBA.
NIP. 198208312010121001

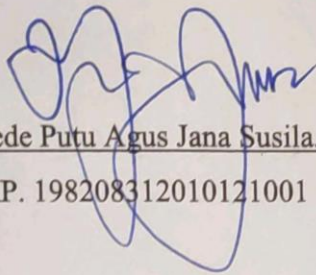

Drs. Wayan Cipta, M. M.
NIP. 195912311986031019

Skripsi oleh Kenny Vimalo

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 16 Maret 2022

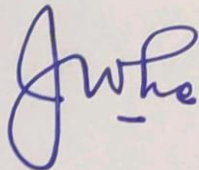
Dewan Penguji,



Gede Putu Agus Jana Susila, S. E., MBA

NIP. 198208312010121001

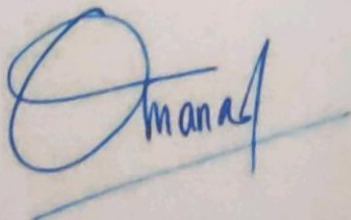
(Ketua)



Drs. Wayan Cipta, M. M.

NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si

NIP. 198502202010121007

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada:

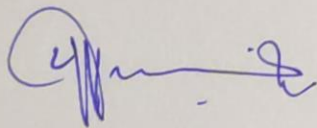
Hari : Rabu

Tanggal : 16 Maret 2022

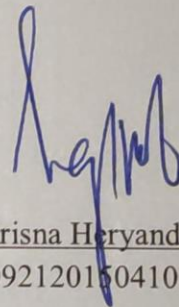
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta S.E., AK., M.Si.
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Nusantara pada Masa Pandemi COVID-19” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 16 Maret 2022

Yang membuat pernyataan



Kenny Vimalo
NIM. 1817041032

MOTTO

” Ada hal-hal yang berada di bawah kendali kita, ada hal-hal yang tidak berada di bawah kendali kita”



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa,
atas anugrah dan karunia yang telah diberikan,
sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S. E., MBA. selaku Pembimbing I
Dan Bapak Drs. Wayan Cipta, M.M. selaku Pembimbing II
yang telah memberikan bimbingan, dukungan, pengarahan, dan pendampingan
dalam penyelesaian skripsi ini.

Kepada orang tua tercinta Wimmarno Gondo Utomo (Ayah) dan Made Surijani
(Ibu), saudara tersayang Kishi Vimalo (Kakak)
yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan moral dan materi dalam
penyelesaian skripsi ini.

Untuk sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan
dalam penyelesaian skripsi ini,

dan banyak pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

-Terima kasih-

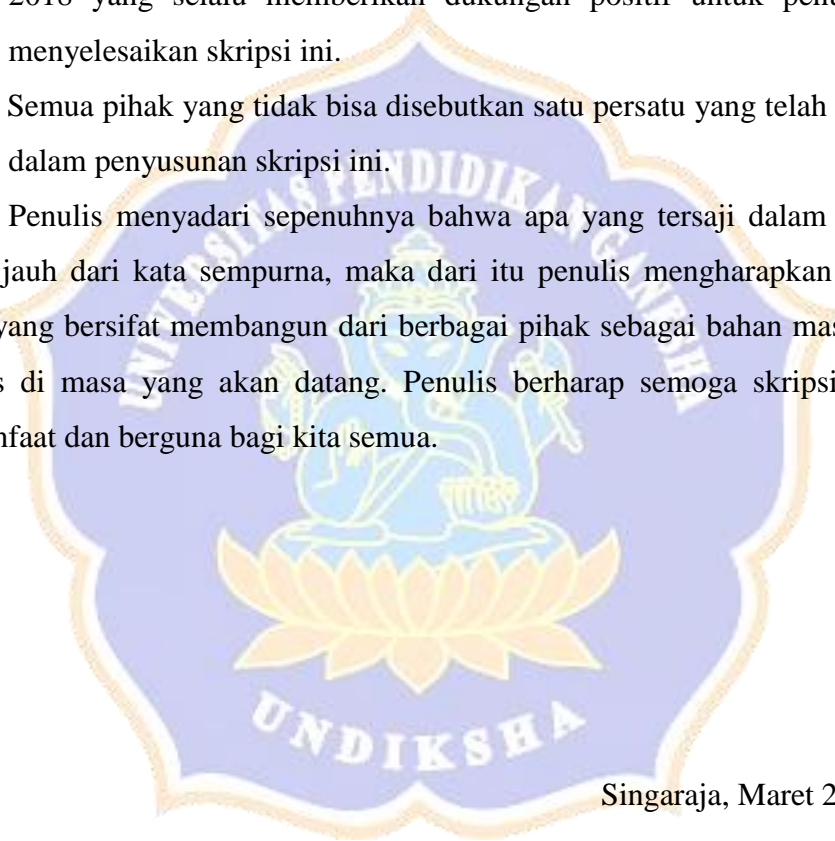
PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Nusantara pada Masa Pandemi COVID-19”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M., M., selaku Pembimbing II sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

10. Kedua orang tua (Wimnarno Gondo Utomo dan Made Surijani), dan saudara perempuan (Kishi Vimalo) yang selalu memberi kasih sayang, motivasi, dukungan moral maupun material, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. *Owner* sekaligus barista di Rumah Kopi Nusantara, Angga Bayu, yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
12. Santa Tifanny yang selalu memotivasi, memberi dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
13. Kenji, Wiwi, Boni, Gita, Dekus dan teman – teman Manajemen angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan positif untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| PRAKATA..... | i |
| ABSTRAK..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 8 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian..... | 9 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 10 |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.3 Kualitas Produk..... | 16 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Produk..... | 16 |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Produk..... | 16 |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Produk..... | 17 |
| 2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5 Hubungan Antar Variabel..... | 22 |
| 2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.5.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2.6 Kerangka Berpikir..... | 23 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian..... | 24 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Rancangan Penelitian..... | 26 |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian..... | 27 |
| 3.4 Sampel Penelitian..... | 27 |
| 3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian..... | 28 |
| 3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.6.1 Metode Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.7 Metode dan Teknik Analisis Data..... | 33 |
| 3.7.1 Uji Asumsi Klasik..... | 33 |
| 3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 35 |
| 3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis..... | 36 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1 Deskripsi Data..... | 39 |
| 4.2 Pengujian Asumsi..... | 40 |
| 4.2.1 Uji Asumsi Klasik. | 40 |
| 4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 43 |
| 4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 46 |
| 4.3 Pengujian Hipotesis..... | 46 |
| 4.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).... | 46 |

| | |
|--|----|
| 4.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 47 |
| 4.3.3 Hubungan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 47 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 48 |
| 4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Nusantara pada Masa Pandemi COVID-19..... | 48 |
| 4.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Nusantara pada Masa Pandemi COVID-19..... | 50 |
| 4.4.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Nusantara pada Masa Pandemi COVID-19..... | 51 |
| 4.4.4 Keterbatasan Penelitian..... | 52 |
| 4.5 Implikasi Penelitian..... | 52 |
| 4.5.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 52 |
| 4.5.2 Implikasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 53 |
| BAB V PENUTUP..... | 54 |
| 5.1 Rangkuman..... | 54 |
| 5.2 Simpulan..... | 55 |
| 5.3 Saran..... | 57 |
| DAFTAR RUJUKAN..... | 59 |
| LAMPIRAN..... | 63 |

Daftar Tabel

| Tabel | | Halaman |
|-----------|---|---------|
| Tabel 1.1 | Data Penjualan Rumah Kopi Nusantara, Panamena dan Yang <i>Coffee</i> | 2 |
| Tabel 1.2 | Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 3 |
| Tabel 1.3 | Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan..... | 5 |
| Tabel 1.4 | Observasi Awal Variabel Kualitas Produk..... | 6 |
| Tabel 2.1 | Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 18 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 28 |
| Tabel 3.2 | Hasil Uji Validitas. | 31 |
| Tabel 3.3 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 32 |
| Tabel 4.1 | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 39 |
| Tabel 4.2 | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur..... | 39 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-smirnov Test</i> | 41 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Multikolonieritas..... | 41 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser..... | 43 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Halaman |
|------------|--|---------|
| Gambar 2.1 | Kerangka Konsep Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Nusantara..... | 24 |
| Gambar 4.1 | Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i> | 40 |
| Gambar 4.2 | Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> | 42 |
| Gambar 4.3 | Sturktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Nusantara..... | 45 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | | Halaman |
|-------------|---|---------|
| Lampiran 01 | Data Penjualan Rumah Kopi Nusantara, Panamena dan Yang <i>Coffee</i> | 63 |
| Lampiran 02 | Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan..... | 64 |
| Lampiran 03 | Kuesioner Penelitian..... | 70 |
| Lampiran 04 | Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 74 |
| Lampiran 05 | Deskripsi Data Responden..... | 76 |
| Lampiran 06 | Tabulasi Data Populasi Penelitian..... | 77 |
| Lampiran 07 | Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian..... | 82 |
| Lampiran 08 | Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik..... | 87 |