

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI ZODIAC COFFEE & CO CABANG KARANGASEM**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh
I Ketut Widiarta
NIM 1917041062**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh I Ketut Widiarta ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Februari 2023

Dewan Penguji,



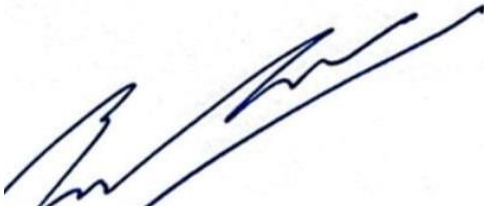
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

(Ketua)



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

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 23 Februari 2023

Menyetujui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



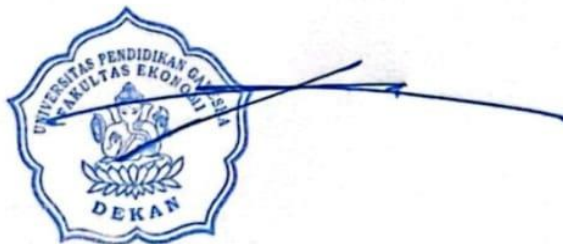
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.si.
NIP. 196810291993032001



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Zodiac Coffee & Co* Cabang Karangasem" 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 masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Februari 2023
Yang membuat pernyataan



I Ketut Widiarta
NIM. 1917041062

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Zodiac Coffee & Co Cabang Karangasem”**. 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. Bapak Prof. Dr. Gade Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa telah memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku Pembimbing II yang senantiasa telah memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
7. Bapak/ 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. I Made Dwi Jaya Diputra selaku *owner Zodiac Coffee & Co* Cabang Karangasem atas izin dan kesediaan dalam memberikan sejumlah data yang diperlukan dalam penelitian ini.
11. Seluruh konsumen *Zodiac Coffee & Co* Cabang Karangasem yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 24 Februari 2023



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Perumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Kualitas Produk.....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	16
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	17
2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.5 Hubungan antar Variabel	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24

2.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5.3	Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6	Kerangka Berpikir.....	27
2.7	Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Rancangan Penelitian.....	29
3.2	Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	29
3.3	Populasi Penelitian.....	30
3.4	Sampel Penelitian.....	30
3.5	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.7.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.7.4	Pengujian Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Deskripsi Data.....	43
4.1.1	Karakteristik Responden.....	44
4.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.2.1	Uji Normalitas	46
4.2.2	Uji Multikolinieritas.....	47
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	47
4.3	Pengujian Hipotesis	48
4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.3.2	Koefisien Determinasi R^2	50
4.3.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang	

Karangasem	51
4.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem.....	52
4.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di <i>Zodiac Coffee & Co</i> Cabang Karangasem.....	53
4.4 Pembahasan.....	54
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.5 Implikasi	64
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Rangkuman	66
5.2 Simpulan	67
5.3 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Ulasan Sejumlah Gerai Kopi di Karangasem	4
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Kualitas Produk	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Kualitas Pelayanan	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	36
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	43
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Usia	45
Tabel 4.4 Hasil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Tren Kopi Tingkat Kota, Kecamatan atau Kabupaten di Bali Per 26 November 2021 – 26 November 2022	3
Gambar 1.2 Grafik Penjualan Zodiac Coffee & Co Cabang Karangasem Per Maret – Oktober 2022	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 02 Gambaran Umum Responden.....	77
Lampiran 03 Hasil Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	80
Lampiran 04 Hasil Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	81
Lampiran 05 Hasil Kuesioner untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	82
Lampiran 06 Hasil Kuesioner untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Produk.....	83
Lampiran 07 Hasil Kuesioner untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan	89
Lampiran 08 Hasil Kuesioner untuk Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kepuasan Pelanggan	95
Lampiran 09 Tabulasi Data Analisis Regresi Linier Berganda	101
Lampiran 10 Hasil Output SPSS	104