

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN KEDAI KOPI MARACA BOOKS AND
COFFEE**

SKRIPSI

ADINDA TSANNA SENDANI

0441 16 197



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN**

BOGOR

JANUARI 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Adinda Tsanna Sendani

NPM : 044116197

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Kedai kopi Maraca Books and Coffee

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Mariana R.A Siregar, M.I.Kom

NIK : 1.1211 053 566

Pembimbing II : Feri Ferdinan alamsyah, M.I.Kom

NIK : 1.0614 025 629

Pembaca : Imani Satriani, M.Si.

NIK : 1.0616 049 763

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 10 Februari 2021

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Dr. Henny Surhayati, M.Si

NIP. 196006071990092001



Ketua Program Studi

Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus Sp.M. Comm

NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

Adinda Tsanna Sendani, 044116197, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai kopi Maraca Books and Coffee, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor, Di bawah Bimbingan : Mariana R.A Siregar dan Feri Ferdinan Alamsyah.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kedai kopi Maraca Books and Coffee. Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas, yaitu **Kualitas Pelayanan di kedai kopi Maraca Books and Coffee**. Indikator yang digunakan menggambarkan kualitas pelayanan adalah bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap, dan jaminan. Penelitian ini dilaksanakan kepada konsumen kedai kopi *Maraca Books and Coffee* pada bulan Januari 2021 dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, penentuan responden menggunakan *Purposive Sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Paul Leedy*. Uji validitas menggunakan referensi dari penelitian terdahulu dan uji reliabel menggunakan *Alpha Cronbach*. Pengukuran uji regresi setiap variabel menggunakan *Kolmogrov Smirnov* untuk data dengan menggunakan skala ordinal.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa karakteristik konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di kedai kopi Maraca Books and Coffee karena nilai sig. sebesar $0,013 < 0,05$ dan nilai f_{hitung} sebesar $4,572 > f_{tabel}$ 3,09. Nilai sig. kurang dari 0,05 dan F_{hitung} $4,572 > F_{tabel}$ 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel karakteristik konsumen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kedai kopi Maraca Books and Coffee. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R sebesar 0,467 dari nilai tersebut diperoleh koefisien determinasi atau R Square sebesar $0,467, R^2 \times 100\%$ sehingga $0,467 \times 100\% = 46,7\%$. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 46,7% yang berarti bahwa karakteristik konsumen dan kualitas pelayanan memiliki proposisi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kedai kopi Maraca Books and Coffee sebesar 46,7%.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kedai Kopi, Kualitas Pelayanan, Maraca