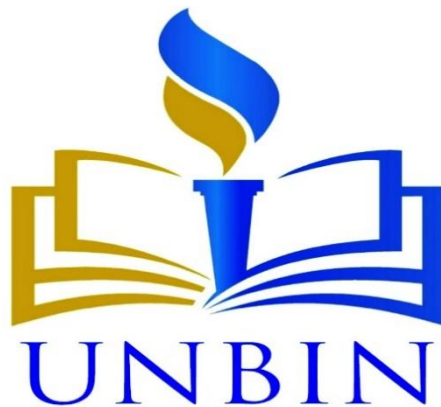


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE
CERITALAIN KOTA BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI SALAH
SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



OLEH :

**IRA DAMAYANTI
NPM S1-0219214**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2024**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT bahwa pada akhirnya skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFÉ CERITALAIN KOTA BOGOR”** ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah kami tentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Skripsi ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE.,M.Ak selaku Wakil Rektor I Universitas Binaniaga Indonesia,
3. Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia
4. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Bapak Sumardjono, SE., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, Ikhlas, memberi arahan dan motivasi kepada peneliti.
6. Seluruh Dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat dan mudah-mudahan berguna dimasa yang akan datang.

7. Keluarga tercinta, kedua Orang Tua penulis Ibu Juriah dan Bapak Ade Hendra yang selalu mendukung dan mendoakan dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Pratu Ifro fauzan yang selalu mendukung, sabar menemani dan senantiasa menyemangati, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Fani Nabila Anggara, Yola Junita, Tiwi Laela Sari, Diana Handayani, Anisa Triyusnita, dan Sabila Nasya Amanda yang selalu mendukung satu sama lain dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-Rekan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu dan mendorong kami dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya bagi lingkungan akademik maupun lingkungan luas pada umumnya.

Bogor, 05 Desember 2024

Ira Damayanti

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	19
C. Batasan Masalah	20
D. Rumusan Masalah.....	20
E. Tujuan Penelitian	21
F. Kegunaan Penelitian	21
G. Sistematika Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Kajian Teori	24
B. Penelitian Terdahulu	52
C. Kerangka Pemikiran	67
D. Hipotesis	67
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	71
A. Metode Penelitian	71

B. Tempat dan Waktu Penelitian	72
C. Populasi dan Sampel.....	72
D. Variabel Penelitian	74
E. Operasional Variabel.....	76
F. Jenis dan Sumber Data.....	77
G. Instrumen Penelitian.....	78
H. Metode Analisis Data	79
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	91
A. Gambaran Mengenai Objek Penelitian	91
B. Profil Responden	95
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	101
D. Uji Asumsi Klasik	107
E. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	111
F. Analisis Korelasi.....	132
G. Analisis Regresi Linear Berganda.....	132
H. Uji Hipotesis.....	134
I. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	137
J. Pembahasan.....	138
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	145
A. Kesimpulan.....	145
B. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN.....	153

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Restoran Terpopuler di Kota Bogor	11
Tabel 2 Pra Survei Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	13
Tabel 3 Pra Survei Kepuasan Konsumen Cafe Ceritalain	18
Tabel 4 Penelitian Terdahulu.....	52
Tabel 5 Operasional Variabel.....	76
Tabel 6 Skala Likert	79
Tabel 7 Rentang Skala	85
Tabel 8 Interpretasi Koefisien Korelasi	87
Tabel 9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Tabel 10 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	96
Tabel 11 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
Tabel 12 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	98
Tabel 13 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat/Domisili	99
Tabel 14 Klasifikasi Responden Berdasarkan Seberapa Sering Anda Membeli atau Mengonsumsi Produk Cafe Ceritalain.....	100
Tabel 15 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	101
Tabel 16 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	103
Tabel 17 Ringkasan Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	104
Tabel 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	105
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)	106
Tabel 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	106
Tabel 21 Hasil Uji Normalitas	107

Tabel 22 Hasil Uji Multikolinearitas	108
Tabel 23 Hasil Uji Heteroskedastisitas	109
Tabel 24 Uji Linearitas X1 terhadap Y	110
Tabel 25 Uji Linearitas X2 terhadap Y	111
Tabel 26 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	112
Tabel 27 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	118
Tabel 28 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	128
Tabel 29 Hasil Uji Analisis Korelasi	132
Tabel 30 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	133
Tabel 31 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	134
Tabel 32 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	135
Tabel 33 Hasil Uji F	136
Tabel 34 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	138

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 PDB Industri Makanan dan Minuman (Q2/2020-Q2/2022)	2
Gambar 2 Data Konsumen Cafe Ceritalain Kota Bogor (2018-2022).....	10
Gambar 3 Ulasan Kualitas Pelayanan Cafe Ceritalain.....	16
Gambar 4 Ulasan Kualitas Produk Cafe Ceritalain.....	17
Gambar 5 Kerangka Pemikiran	67
Gambar 6 Logo Cafe Ceritalain.....	91
Gambar 7 Struktur Organisasi Cafe Ceritalain Kota Bogor	94

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra-Survei Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	154
Lampiran 2 Kuesioner Pra-Survei	158
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	163
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	171
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	187
Lampiran 6 Tabulasi Data Mentah	191
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	202
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	205
Lampiran 9 Hasil Analisis Korelasi, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi.....	218
Lampiran 10 Tabel t	220
Lampiran 11 Tabel F	22