

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI YANG
DIRASAKAN PELANGGAN BENTO KOPI UMY**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER
PERCEIVED VALUE ON BENTO KOPI UMY***



oleh

IRFAN HASNAN FADHLURRAHMAN

20180410103

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI YANG
DIRASAKAN PELANGGAN BENTO KOPI UMY**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER
PERCEIVED VALUE ON BENTO KOPI UMY***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

IRFAN HASNAN FADHLURRAHMAN

20180410103

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Irfan Hasnan Fadhlurrahman

Nomor Mahasiswa : 20180410103

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN BENTO KOPI UMY”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 10 Juni 2022



Irfan Hasnan Fadhlurrahman

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin

Segala puji bagi Allah yang telah memberi rahmat dan hidayah, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan rasa syukur yang sangat mendalam, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Drs. Imron Nasri dan Ibu Dra. Tyasning Handayani Shanti yang telah merawat dan mendidik serta memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti kepadaku.
2. Kakak dan adik saya, Zulfa Salsabila dan Almira Hasna Ramadhani yang selalu mendukung dan memberi semangat.
3. Keluarga besar Eyang Dachri Ruslani Sunuwino yang selalu memberi dukungan materi maupun moril.
4. Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membentuk saya menjadi lebih baik.
5. Sahabat saya dari kecil, Haqi, Rafif, Rizky, dan kawan-kawan yang selalu saling mendukung dalam segala bentuk kegiatan yang kami lakukan.
6. Sahabat saya di bangku kuliah, Fenton, Yusuf, Akbar, Thoriq, Ridho, Amar, Rifki dan kawan-kawan yang bersama-sama dan saling membantu dalam menyelesaikan perkuliahan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nilai yang Dirasakan Pelanggan Bento Kopi UMY”** dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberi masukan bagi pelaku usaha mengenai pentingnya nilai pelanggan dan memberikan ide bagi penelitian di masa yang akan datang.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, kerjasama, dan dukungan dari banyak pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kemudahan dan kelancaran dalam segala bentuk kegiatan untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Ika Nurul Qamari, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi bimbingan serta masukan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dari awal perkuliahan sampai saat ini.
6. Himpunan Mahasiswa Manajemen yang telah menjadi keluarga baru bagi penulis sebagai wadah untuk bersosialisasi dan mengembangkan minat diluar perkuliahan.
7. Teman-teman seperjuangan dari awal kuliah hingga saat ini yang saling

bertukar saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi bersama-sama.

8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa masih dapat kekurangan didalamnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala kritik, saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan laporan ini. Penulis juga berharap dengan adanya skripsi ini semoga dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 12 Juni 2022



Irfan Hasnan Fadhlurrahman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kualitas Pelayanan	7
2. Nilai yang Dirasakan Pelanggan	9
B. Penelitian Terdahulu	10
C. Hipotesis	12
D. Model Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Objek dan Subjek Penelitian	18
B. Jenis Data	18
C. Teknik Pengambilan Sampel	19

D. Teknik Pengumpulan Data	20
E. Definisi Operasional Variable Penelitian dan Pengukurannya	21
F. Uji Kualitas Instrumen	23
1. Uji Validitas.....	23
2. Uji Reliabilitas.....	24
3. Uji Asumsi Klasik	24
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	25
1. Analisis Deskriptif.....	25
2. Uji Hipotesis.....	26
BAB IV PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Objek / Subjek Penelitian	28
B. Karakteristik Responden	29
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen Data	32
D. Hasil Uji Statistik Deskriptif	39
E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	44
F. Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN .53	
A. Simpulan	53
B. Keterbatasan Penelitian	54
C. Implikasi	55
D. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Cabang Bento Kopi Indonesia	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4. 4 Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.....	32
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Kopi	33
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Layanan	33
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Makanan dan Minuman.....	34
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Atmosfer	35
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Nilai yang Dirasakan Pelanggan	35
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Data	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	39
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Kopi	40
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Deskriptif Layanan	40
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Deskriptif Makanan dan Minuman	41
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Deskriptif Atmosfer	42
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Deskriptif Nilai yang Dirasakan Pelanggan	43
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian17