

**PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA**

***IMPROVING COSTUMERS SATISFACTION THROUGH PRODUCT AND
SERVICE QUALITY OF JANJI JIWA COFFEE***

SKRIPSI

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



Oleh:

Yusuf Fauzi Suparman

20180410343

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yusuf Fauzi Suparman

NIM : 20180410343

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "PENINGKATAN KEPUASAN MELALUI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA" Tidak ada karya yang sama yang digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Perguruan Tinggi, dan sepengetahuan saya tidak ada karya tulis yang sama yang ditulis oleh orang lain, terkecuali yang terdapat pada acuan Daftar Pustaka karya tulis ini dan apabila pada penulisan karya tulis ini terdapat karya tulis atau pendapat orang lain yang pernah diterbitkan, dengan itu saya bersedia karya ini dibatalkan.

Yogyakarta, 22 Juli 2022.....



Yusuf Fauzi Suparman

MOTTO

“Bismillah aja dulu nanti juga Alhamdulillah”

“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada allah, sesungguhnya allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya

(Q.S. Ali Imran 159)”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan segala rahmat serta KaruniaNya, saya diberi kelancaran dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Pelanggan Kopi Janji Jiwa Pelanggan Kopi Janji Jiwa” Tak lupa shalawat serta salam saya haturkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah mengumpulkan hati umatnya dalam naungan cahaya Islam sehingga kita dapat merasakan indahnya keIslaman pada saat ini. Syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya tulis saya ini kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya yaitu :

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa serta dukungan penuh pada segala hal.
2. Seluruh teman-teman saya yang selalu memberi semangat dan bantuan. Terkhusus kepada Nur Muhammad yang tidak tahu diri ngajak main terus, Ammar Naufal yang selalu memberikan wifi gratis, Rayno Kresna yang selalu menyemangati untuk wisuda cepat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT penulis ucapkan, berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Pelanggan Kopi Janji Jiwa”.

Skripsi ini dipersiapkan untuk melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yogyakarta. Makalah ini ditulis dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi untuk mengambil keputusan tentang kepuasan pelanggan dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat pada pembaca dan peneliti di masa depan.

Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rizal Yaya SE., M.Si., Ph.D., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beliau memberikan bimbingan dan kemudahan kepada penulis selama menyelesaikan kuliah.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, beliau memberikan bimbingan dan dukungan kepada mahasiswa manajemen.
3. Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku pembimbing skripsi, dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi.

4. Seluruh dosen pengajar Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang banyak.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dengan sebaik-baiknya, namun bukan tanpa kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang membangun. Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 22 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the left.

Yusuf Fauzi Suparman

DAFTAR ISI

JUDUL	i
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	17
A. Latar Belakang Penelitian.....	17
B. Rumusan Masalah	21
C. Tujuan Penelitian	21
D. Manfaat Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Landasan Teori.....	23
B. Hasil Penelitian Terdahulu	35
C. Pengembangan Hipotesis Penelitian	44
D. Model Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Objek dan Subjek Penelitian	51

B. Jenis Data.....	51
C. Teknik Pengambilan Sampel	51
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	54
F. Uji Kualitas Instrumen	55
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	59
B. Subjek Penelitian.....	61
C. Uji Kualitas Instrumen	62
D. Hasil Penelitian	71
E. Uji Hipotesis	80
F. Pembahasan	83
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	87
A. Simpulan.....	87
B. Keterbatasan Penelitian	88
C. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peningkatan Konsumsi Kopi di Indonesia.....	18
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Skala Likert	53
Tabel 3. 2 Indikator Variabel	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	62
Tabel 4. 2 Uji Validitas	63
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 4 Kategori Penilaian	66
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	66
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kualitas Desain	67
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Inovasi Produk	68
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	68
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Kompetensi Sosial.....	69
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Kompetensi Teknis.....	70
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4. 12 Computation of degrees of freedom (Default model)	74
Tabel 4. 13 Uji Normalitas	75
Tabel 4. 14 Perhitungan Bollen-Stine Bootstrap.....	76
Tabel 4. 15 Hasil Outlier	78
Tabel 4. 16 Uji Goodness of fit	78
Tabel 4. 17 Uji Goodness of fit kedua	79
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	49
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	72
Gambar 4. 2 Model Struktural.....	73
Gambar 4. 3 Batas Outliers	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	96
Lampiran 2 Hasil Data Responden	100
Lampiran 3 Model	101
Lampiran 4 Uji Validitas	101
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	102
Lampiran 6 Analisis Deskriptif	104
Lampiran 7 Uji Normalitas.....	111
Lampiran 8 Outlier.....	111
Lampiran 9 <i>Goodness-of-fit</i>	114
Lampiran 10 Interpretasi Dan Modifikasi Model.....	115
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis	115
Lampiran 12 Hasil Turnitin.....	117