

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi. Responden yang diteliti adalah konsumen kafe Kedai Kopi yang berjumlah 100 orang. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian deskriptif dengan teknik survey.*

*Alat ukur yang digunakan dalam desain penelitian ini berupa kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti, berdasarkan ke-5 dimensi jasa yang dikembangkan oleh Valerie A. Zeithaml. alat ukur yang digunakan untuk menjangkau tingkat kepuasan konsumen terdiri dari dua bagian yaitu Expected Service dan Perceived Service yang berjumlah 49 item untuk setiap bagian. Data yang diperoleh diolah menggunakan uji korelasi Rank Spearman dan Alpha Cronbach dengan program SPSS 13. Berdasarkan hasil uji validitas item Expected Service dan validitas item Perceived Service diperoleh dengan menggunakan kriteria Friedenbirg dan Kaplan Yaitu  $r < 0,3$  = item dinyatakan tidak valid dan  $r > 0,3$  = item dinyatakan valid.*

*Hasil pengolahan data secara statistik maka didapat hasil 91 konsumen atau 91% merasa tidak puas, 8 konsumen atau 8% merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi dan 1 konsumen atau 1% merasa puas. Kesimpulan yang diperoleh adalah sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi dan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Emphaty.*

*Peneliti mengajukan saran agar pihak kafe Kedai Kopi Espresso Bar di Kota Jambi meningkatkan kualitas fasilitas fisik yang ada. Selain itu sebaiknya pelayan diberikan training customer satisfaction dan training on the job mengenai cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1. Maksud Penelitian.....	11
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1. Kegunaan Teoretis .....	12
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	12
1.5. Kerangka Pikir.....	13

1.6. Asumsi Penelitian.....	33
-----------------------------	----

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Kepuasan Konsumen .....	30
2.1.1 Definisi .....	30
2.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen .....	31
2.2. Jasa.....	32
2.2.1. Definisi .....	32
2.2.2. Dimensi Kualitas Jasa.....	32
2.2.3. Model Kualitas Jasa.....	34
2.2.4. Faktor Kualitas Jasa.....	35

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Rancangan Penelitian.....	42
Bagan Rancangan Penelitian.....	42
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	43
3.2.1. Variabel Penelitian.....	43
3.2.2. Definisi Operasional.....	43
3.3. Alat Ukur Penelitian.....	44
3.3.1. Alat Ukur Kepuasan Konsumen.....	44
3.3.2. Data Penunjang.....	47
3.4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	48

3.4.1. Validitas Alat Ukur .....	48
3.4.2. Reliabilitas Alat Ukur.....	50
3.5. Populasi Sasaran dan Teknik Sampling.....	51
3.5.1. Populasi Sasaran.....	51
3.5.2. Karakteristik Sampel.....	51
3.5.3. Teknik Sampling.....	51
3.6. Teknik Analisis .....	52

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Responden.....	53
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	55
4.2.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden yang Tidak Puaa.....	56
4.2.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden yang Sangat Puaa....	57
4.2.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden yang Puaa.....	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
5.2.1 Saran Teoritis.....	72
5.2.2 Saran Praktis.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
DAFTAR RUJUKAN.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Alat Ukur.....	45
Tabel 3.2 Sistem Penilaian.....	47
Tabel 3.3 Kisi-kisi Data Penunjang.....	48
Tabel 3.4 Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen.....	52.
Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	55
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden yang Tidak Puas.....	56
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden yang Sangat Puas.....	57.
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Responden yang Puas.....	57

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Bagan 3.1 Rancangan Penelitian.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Alat Ukur

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Lampiran 3 Data *Expected Service* dan *Perceived Service*

Lampiran 3.1 Data *Expected Service*

Lampiran 3.2 Data *Perceived Service*

Lampiran 4 Tingkat Kepuasan Konsumen

Lampiran 4.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Umum

Lampiran 5 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Setiap Dimensi

Lampiran 5.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Tangible*

Lampiran 5.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Reliability*

Lampiran 5.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Assurance*

Lampiran 5.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Responsiveness*

Lampiran 5.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Dimensi *Empathy*

Lampiran 6 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Gambaran Responden

Lampiran 6.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Usia

Lampiran 6.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Pekerjaan

Lampiran 6.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Frekuensi kunjungan

Lampiran 7 Tingkat Kepuasan Konsumen Total Dengan Data Penunjang



Lampiran 8 Tabulasi Silang Gambaran Responden dengan Setiap Dimensi

Lampiran 9-35 Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen dengan Setiap Dimensi

Lampiran 36 *Company Profile*