

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LALITO COFFEE
BAR PADANG**



DI SUSUN OLEH :

RAYAN HENDRIDHO

1410011211207

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
TAHUN 2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

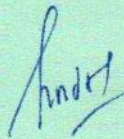
Nama : Rayan Hendridho
NPM : 1410011211207
Program Studi : Strata Satu (S1)
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan
Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Lallito
Coffee Bar Padang

Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **Lulus** dalam ujian komprehensif pada hari **Jum'at, 13 Agustus 2021.**

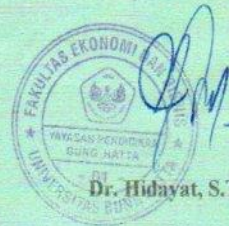
Disetujui Oleh

Pembimbing

PLT Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Linda Wati., S.E., M.Si



Dr. Hidayat, S.T., M.T., IPM

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, 13 Agustus 2021

Rayan Hendridho

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE QUALITY OF PRODUCTS AND
FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION LALITO COFFEE BAR
PADANG**

Rayan Hendridho¹, Linda Wati²
**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Bunghatta**

E-mail : hendridhorayan@gmail.com, lindawati@bunghatta.ac.id

Abstract.

This study aims to determine the effect of service quality, product quality and facilities on customer satisfaction Lalito Coffee Bar Padang. The method used in this study is a quantitative method, with a random sampling technique. The data analysis techniques used in the research are Validity Test, Reliability Test, and Classical Assumption Test. The sample size taken is 110 respondents. And the method of collecting data using a questionnaire questionnaire to Lalito Coffee Bar Padang customers. The results of this study indicate that there is an influence of service quality on customer satisfaction of 14,789. And the effect of product quality on customer satisfaction is 17,427, and the effect of facilities on customer satisfaction is 15,140.

Keywords: *service quality, product quality, facilities and customer satisfaction*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LALITO COFFEE
BAR PADANG**

Rayan Hendridho¹, Linda Wati²

**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Bunghatta**

E-mail : hendridhorayan@gmail.com, lindawati@bunghatta.ac.id

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Lalito Coffee Bar Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel (random sampling). Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian yaitu Uji Validitas, Uji Reabilitas, dan Uji Asumsi Klasik. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 110 responden. Dan metode pengumpulan data menggunakan angket Kuisisioner pada pelanggan Lalito Coffee Bar Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 14,789. Dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,427, dan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 15,140.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas dan kepuasan pelanggan*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LALITO COFFEE BAR PADANG ”**. Shalawat beserta salam sama-sama disampaikan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan suritauladan yang baik kepada umat semesta alam dan khususnya penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E., MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta dan Bapak Drs.Meihendri, S.E., M.Si., Ak., CA Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Lindawati, S.E, M.Si dan Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta
4. Ibu Lindawati, S.E, M.Si selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran dan pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang memberikan bantuan dan kelancaran dalam kepengurusan skripsi ini.
6. Seluruh Staff dan Jajaran PT.Serumpun Indah Perkasa Lubuk Alung Padang Pariaman yang telah memberikan izin serta fasilitas dalam pelaksanaan penelitian ini sampai dengan selesai.
7. Kepada kedua orang tua Ayah (Elfi Hendri) dan Ibu (Ernita) yang telah memberikan kasih sayang, perhatian dan selalu memberikan dukungan serta semangat dan yang terutama doa yang sangat baik dan mulia sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik untuk mendapatkan gelar sarjana. Keluarga besar yang juga mensupport dalam segala hal, untuk kelancaran masa studi selama lebih kurang 7 tahun ini.
8. Terimakasih untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Penulis menyadari bahwa skripsi, yang dibuat ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua Aamiin Allahumma Aamin Ya Rabbal Alamiin. Terimakasih

Padang.....2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	9
2.1 Kajian Literatur.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.	10
2.1.3 Dimensi-Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Dimensi yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.3 Kualitas Produk.....	19
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	19
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	20
2.3.3 Dimensi yang Mempengaruhi Kualitas Produk	21

2.4	Fasilitas.....	22
2.4.1	Pengertian Fasilitas.....	22
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	25
2.4.3	Dimensi yang Mempengaruhi Fasilitas	26
2.5	Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.5.1	Penelitian Terdahulu.....	27
2.6	Kerangka Konseptual	31
2.7	Pengembangan Hipotesis.....	32
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Objek Penelitian.....	35
3.2	Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.5	Defenisi Operasional Variabel.....	38
3.6	Instrumen Penelitian.....	42
3.7	Pengujian Instrumen.....	43
3.7.1	Uji Validitas	43
3.7.2	Uji Reliabilitas	44
3.8	Metode Analisis Data	45
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	45
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	46
3.8.3	Metode Regresi Linier Berganda	46
3.8.4	Pengujian Hipotesis	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1	Hasil Penelitian	48
4.2	Pembahasan	50
BAB V	PENUTUP.....	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengunjung Lalito	4
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian yang Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Defenisi Operasional	41
Tabel 3.2 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Sampel Penelitian di <i>Lalito Coffee Bar</i> Padang.....	51
Tabel 4.2 Umur Sampel Penelitian di <i>Lalito Coffee Bar</i> Padang.....	51
Tabel 4.3 Latar Belakang Pendidikan Sampel Penelitian di <i>Lalito Coffee</i>	52
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel (X1).....	53
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel (X2).....	55
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel (X3).....	57
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel (Y).....	59
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas Variabel X ₁ dan Y.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Variabel X ₂ dan Y.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Variabel X ₃ dan Y.....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.13 Pengujian Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.14. Hasil Analisis Korelasi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji t Pertama	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi Kedua.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji t Kedua.....	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi Ketiga.....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji t Ketiga.....	74
Tabel 4.20 Uji Hipotesis Keempat.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27

