

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
LABUAN CAFE LAMONGAN**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen



Oleh:

**Belinda Nurhaliza**

**202110160311028**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**



# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LABUAN CAFE LAMONGAN

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Belinda Nurhaliza

NIM : 202110160311028

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 10 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

Penguji I : Dr. M. Jihadi, M.Si.

Penguji II : Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Belinda Nurhaliza  
Nim : 202110160311028  
Jurusan : Manajemen  
Surel : [belindanurhaliza9@gmail.com](mailto:belindanurhaliza9@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta merupakan hasil jiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan? Sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 21 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Belinda Nurhaliza

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LABUAN CAFE LAMONGAN**

**Belinda Nurhaliza<sup>1</sup>, Rahmad Wijaya<sup>2</sup>, Luqman Dzul Hilmi<sup>3</sup>**

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

*E-mail: belindanurhaliza9@gmail.com*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Labuan Café Lamongan. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 170 responden menggunakan teknik *convenience sampling* dari semua populasi konsumen yang pernah berkunjung minimal 1 kali. Hasil analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas produk pada penelitian ini memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan dengan kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat berguna bagi pihak Labuan Café sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas layanan dan kualitas produk agar mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, Kualitas Produk



***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT LABUAN CAFÉ LAMONGAN***

***Belinda Nurhaliza<sup>1</sup>, Rahmad Wijaya<sup>2</sup>, Luqman Dzul Hilmi<sup>3</sup>***

*Management Departement, University of Muhammadiyah Malang, Indonesia*

*E-mail: belindanurhaliza9@gmail.com*

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at Labuan Café Lamongan. The sample size used in this study was 170 respondents, selected using convenience sampling from the population of all customers who had visited at least once. The results of multiple linear regression analysis and hypothesis testing show that service quality does not have an effect on customer satisfaction, while product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, product quality in this study was found to have a more dominant influence compared to service quality in affecting customer satisfaction. This research can be useful for Labuan Café as an evaluation material regarding service quality and product quality in order to enhance customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Customer Satisfaction, Service Quality, Product Quality*



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan saya kemudahan dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Labuan Lamongan”**

Sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, serta seluruh pengikut nya yang setia sampai akhir zaman. Semoga kita semua kelak mendapatkan syafaatnya di hari kiamat nanti. Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan, doa dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan tulus, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazarudin Malik, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, atas dedikasi serta kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, atas bimbingan, dukungan serta motivasi yang diberikan selama masa studi saya.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, atas arahan, dukungan, dan kesempatan yang diberikan selama saya menempuh Pendidikan di Progam Studi Manajemen.

4. Dr. Rahmad Wijaya, M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, memotivasi, serta memberikan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Luqman D. Hilmi, S.E., M.BA., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan masukan, dukungan dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unibersitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berharga selama masa studi saya.
7. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Roni Wijaya, terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan juga fikiran, beliau memang tidak sempat merasakan bangku di perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis dan memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan masa studinya sampai sarjana.
8. Pintu surgaku, ibunda Sri Lembah Utami, beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan masa studi penulis, meskipun beliau juga tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, tetapi beliau tiada henti memberikan do'a dan kasih sayang yang tulus, pemberi semangat dan selalu memberikan dukungan sampai penulis berhasil menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Kakak dan adik saya, Dinda Tamia Sari dan Ayunda Ashiala Firdaus, terimakasih banyak atas dukungan dan motivasinya yang diberikan kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

10. Kepada keponakan tercinta Halana Malika Ilaya, terimakasih banyak atas kelucuan-kelucuan yang membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
11. Sahabat-sahabat saya, Gembus gemesh dan Alifiulatin Tifani felia yang sedari awal selalu membantu dan memberikan semangat serta motivasi, dan menemani perjalanan saya selama menempuh studi.
12. Keluarga besar saya dan seluruh pihak yang turut membantu kelancaran penelitian ini, baik dari Labuan Café maupun responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
13. Terakhir, terimakasih kepada saya sendiri Belinda Nurhaliza, karena telah berjuang dan berusaha semaksimal mungkin selama menempuh studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Malang. Perjalanan masih Panjang, ini adalah Langkah awal yang baru saja dimulai. *Cheer up, you did it!*  
Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya terbuka dengan kritik maupun saran yang akan membangun untuk menjadi perbaikan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan menjadi referensi yang berguna. Akhir kata, saya berharap semoga kebaikan yang telah diberikan kepada saya mendapatkan balasan yang berkali lipat dari Allah SWT. Aamiin.

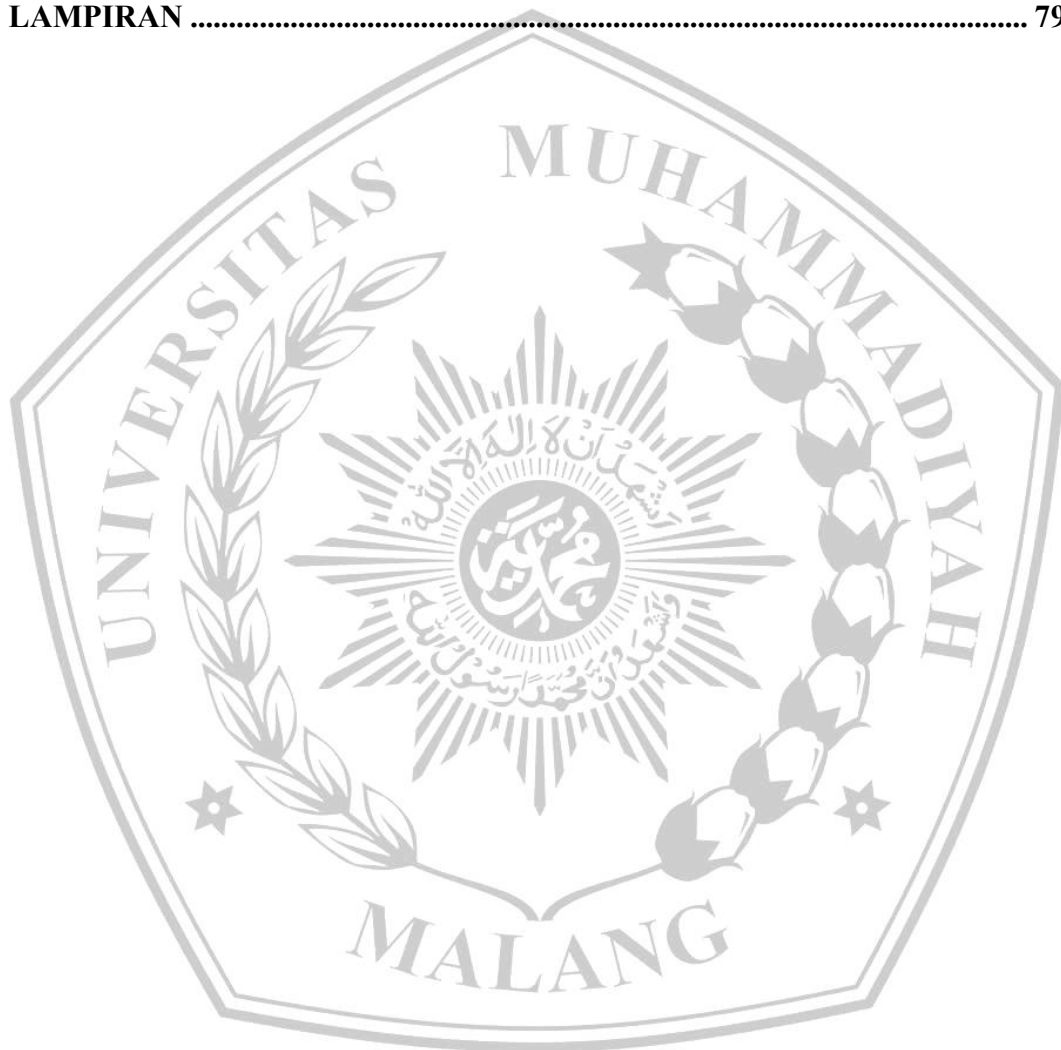
Malang 21 Juni 2025

Belinda Nurhaliza

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu .....	24
2.3. Model Empiris .....	28
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1. Obyek Penelitian .....	32
3.2. Desain Penelitian.....	32
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	32
3.4. Unit Analisis, Populasi, Sampel.....	35
3.5. Prosedur Pengumpulan Data .....	36
3.6. Teknik Pengukuran Variabel.....	37
3.7. Rentang Skala.....	38
3.8. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.2. Deskripsi Data .....	48
4.3. Hasil Analisis Rentang Skala .....	52
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
4.6. Uji t (Parsial) .....	61

4.7. Uji Dominan .....	62
4.8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Pertimbangan Pemilihan <i>Café</i> .....	2
Gambar 2. 1. Model Perilaku Konsumen.....	8
Gambar 2. 2. Model Empiris .....	29



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Rating Bintang 1-5 pada <i>Business Review</i> Labuan Cafe Lamongan.....	4
Tabel 1. 2. Keluhan Bintang 1 dan 2.....	4
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 3. 2. Skala Likert.....	38
Tabel 3. 3. Rentang Skala .....	39
Tabel 3. 4. Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 3. 5. Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	50
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	51
Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan.....	51
Tabel 4. 6. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4. 7. Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	54
Tabel 4. 8. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen .....	57
Tabel 4. 9. Hasil Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 4. 10. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
Tabel 4. 11. Hasil Analisis Regresi linier Berganda .....	60
Tabel 4. 12. Hasil Uji t (Parsial).....	61
Tabel 4. 13. Rekapitulasi Hasil Standarized Coefficient Beta .....	63
Tabel 4. 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	63

## DAFTAR PUSTAKA

1. Aryani E, Zanaria Y, Kurniawan A. Analisis Perkembangan Coffe Shop Sebagai Salah Satu Peranan UMKM di Kota Metro departemen (Study Kasus Pada Coffee Shop Janji Jiwa Dan Coffee Et Bien). *Jurnal Akuntansi AKTIVA*. 2022;3.
2. Nasrullah N. Eksistensi Usaha Perseorangan Pasca Lahirnya UU Cipta Kerja. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*. 2022 Mar 24;6(2).
3. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. Pearson Education Limited; 2016.
4. Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. In Jakarta: Salemba Empat; 2014.
5. Tjiptono F. *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. 2019.
6. Zaini AA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Economics and Islamic Business*. 2022;02(02).
7. Kiabeni AM, Sapari LSJ, Renouw AA. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Janji Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong. *Journal on Education*. 2023;05(04).
8. Silvia R, Arifiansyah R. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cillo Coffe. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*. 2023 May 5;3(2):662–75.
9. Yoanistha YE., Yoseph DPR., Nunsio HM. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Rindu Lokaria. *Jurnal Program Studi Manajemen*. 2023 Sep 22;10(3):91–103.
10. Siokain S, Fanggidae RPC, Kurniawati M, Amtiran PY. Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kedai & Cafe FCB Kontainer Kupang). *GLORY Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*. 2023 Nov 24;4(6):1477–86.
11. Athollah MI, Syahrizal M, Satika TD. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di SA.TUANG Coffee Shop Kota Tangerang. *Jurnal wisataMuh*. 2021;
12. Wicaksono DA, Laksanawati TA, Ningsih DB. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso

- Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang. value. 2022 Feb 4;2(2):91–100.
13. Tjiptono F. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. In Yogyakarta: ANDI Yogyakarta; 2014.
  14. Kotler P, Armstrong G. Principles of Marketing. 17th [edition]. New York, NY Hoboken: Pearson Higher Education; 2018. 707 p.
  15. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985 Sep;49(4):41–50.
  16. Parasuraman, A., Zeithaml, VA., Berry, LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12–40.
  17. Garvin DA. Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*. 1987;
  18. Cahyani FG, Sitohang S. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 2016;5.
  19. Arief MY, Rifaldi M. Pengaruh Keragaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Depour di Kabupaten Situbondo. *Prosiding Nasional*. 2022;
  20. Himawati D. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Goceng yang Berlokasi di JL. Poncol Kelapa Dua Depok, Jawa Barat. *UG Jurnal*. 2020;
  21. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In Bandung: Alfabeta; 2020.
  22. Nur Rohman ML, Suji'ah U. KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN GRIYA DAHAR MBOK SUM (Studi kasus pada konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta). *JCoB*. 2022 Jan 23;5(02):64–76.
  23. Ferdinand A. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. In: 5th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2014.
  24. Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. In Semarang: Undip; 2018.

## 4% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

### Top Sources

- 4%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

#### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

