

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN FASILITAS SEBAGAI MODERASI
(Studi Pada Kedai Kopi di Kota Surabaya)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Manajemen



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

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN FASILITAS SEBAGAI MODERASI

201810160311536

Diterima dan disetujui
pada tanggal 16 September 2023



Dr. Iman Githroh, M.M. | FAKULTAS EKONOMI

Ketua Jurusan,

JL. KALIBANTUNG, M.M. JLTAS EKONOMI
UIN MUHAMMADIYAH MALANG FAKULTAS EKONOMI

Dr. Nurul Asfiah, M.M

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mokhamad Fakhrul H

NIM : 201810160311536

Program Studi : Manajemen

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 bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujuan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis da secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Penyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, September 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Mokhamad Fakhrul Hidayat

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
FASILITAS SEBAGAI MODERASI
(Studi Pada Kedai Kopi di Kota Surabaya)**

Mokhamad Fakhrul H

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Email: fh58428@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan kualitas produk, fasilitas dan kepuasan pelanggan, mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan serta mengetahui dan menganalisis apakah Fasilitas memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi di kota Surabaya. Populasi penelitian adalah pelanggan Kedai Kopi di kota Surabaya. Sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* sebesar 150 pelanggan. Alat analisis menggunakan rentang skala, uji asumsi klasik *Moderrated Regression Analysis* (MRA). Temuan penelitian menunjukkan Kualitas produk kopi pada kedai kopi di Surabaya sangat baik. Fasilitas kedai kopi di Surabaya lengkap. Pelanggan sangat merasa puas dengan kualitas produk dan fasilitas yang lengkap. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi di Surabaya. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi di Surabaya. Fasilitas memoderasi pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci: Kualitas Produk, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.



**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION WITH
FACILITIES AS MODERATION**
(Study at Coffee Shops in Surabaya City)

Mokhamad Fakhrul H

Management Study Program Economic and Business Faculty
University of Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Email: fh58428@gmail.com

ABSTRACT

The research objective is to describe product quality, facilities and customer satisfaction, Know and analyze the effect of product quality on customer satisfaction, find out and analyze whether facilities moderate the influence of product quality on coffee shop customer satisfaction in the city of Surabaya. The research population is coffee shop customers in the city of Surabaya. The research sample used purposive sampling of 150 customers. The analysis tool uses a range of scales, the classic assumption test of Moderated Regression Analysis (MRA). Research findings show that the quality of coffee products in coffee shops in Surabaya is very good. Complete coffee shop facilities in Surabaya. Customers are very satisfied with the quality of the products and complete facilities. Product quality has a significant effect on coffee shop customer satisfaction in Surabaya. Facilities have a significant effect on coffee shop customer satisfaction in Surabaya. Facilities moderate the influence of product quality on customer satisfaction

Keywords: Product Quality, Facilities, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur yang teramat dalam saya panjatkan ke hadirat Tuhan yang maha segalanya atas percikan kasih, hidayah dan taufiq-Nya sehingga skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN FASILITAS SEBAGAI MODERASI (Studi Pada Kedai Kopi di Kota Surabaya)”

Teriring do'a sholawat semoga senantiasa melimpah ke harbaan Muhammad SAW, Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para meshonnifin, para ulama dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Fauzan, M.pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiyah, M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Marsudi, M.M., selaku pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh keikhlasan, ketulusan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Novi Puji Lestari, M.M, selaku pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh keikhlasan, ketulusan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua Orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah membimbing dari kecil hingga dewasa dan tiada hentinya memberikan doa, motivasi, semangat dan selalu memberikan dukungan sehingga bisa terselesaikan skripsi ini.
7. Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan. Semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan

tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai.

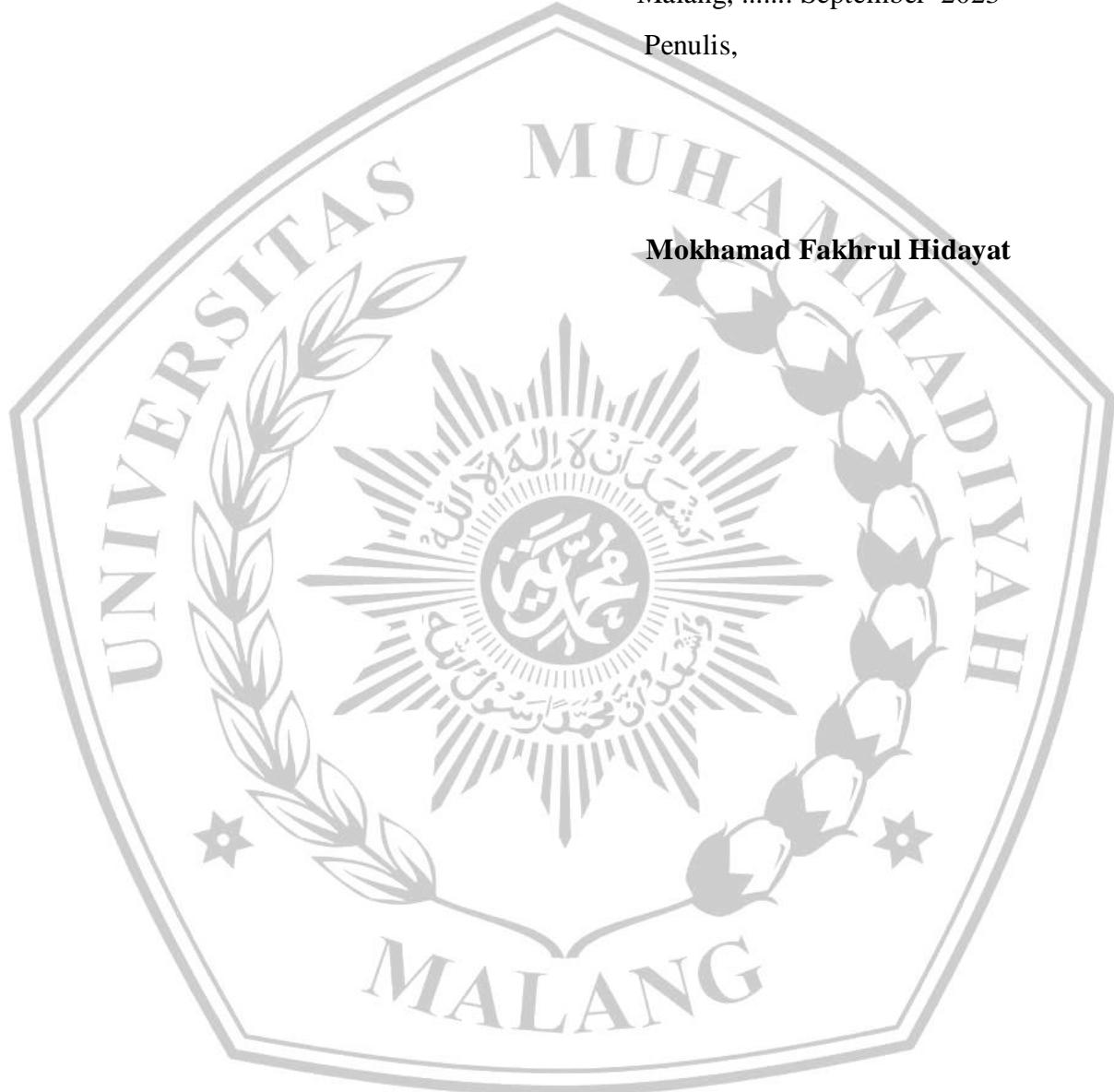
Amin..

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, September 2023

Penulis,

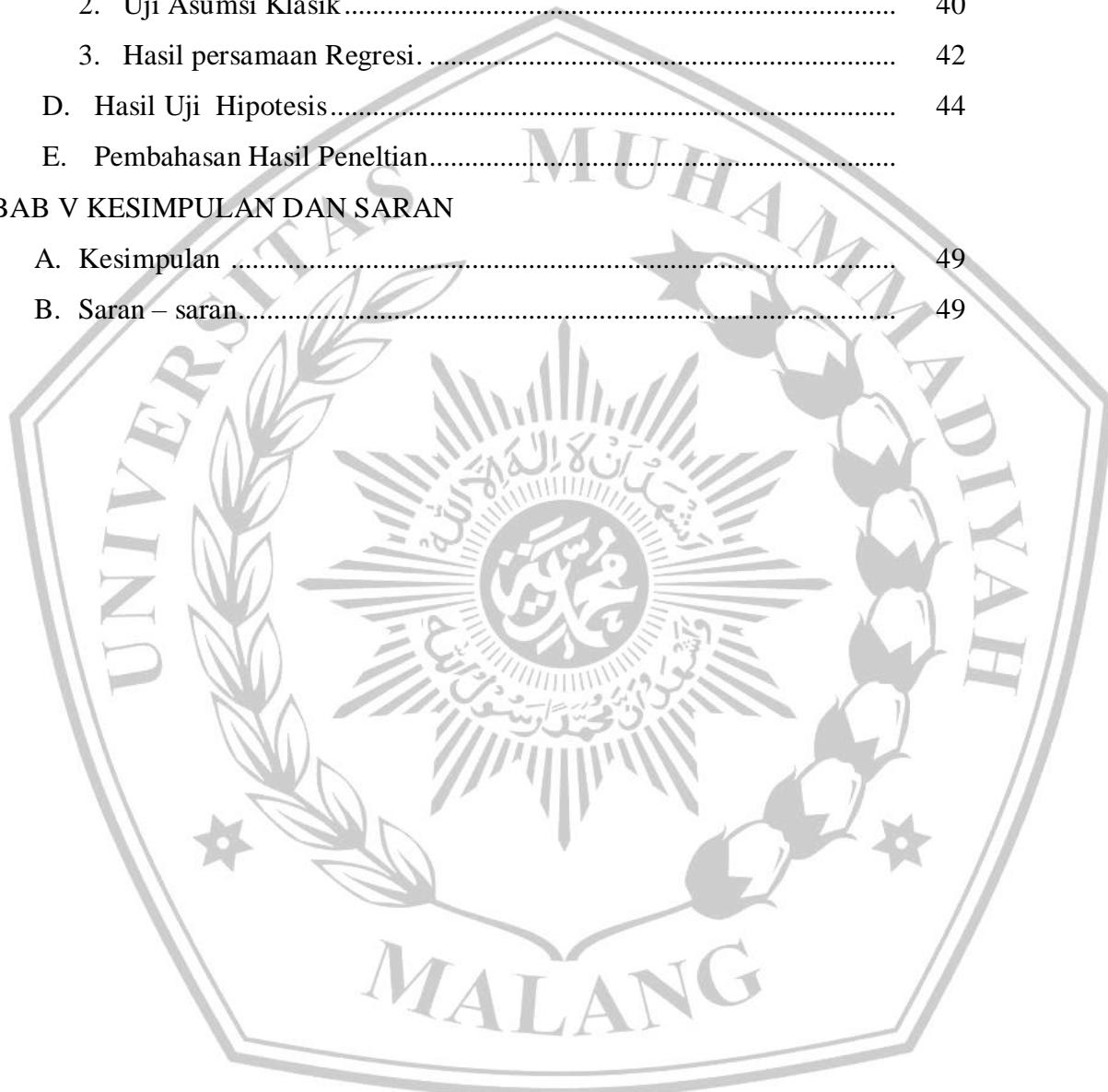
Mokhamad Fakhrul Hidayat



DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	ii
Pernyataan Orisinalitas	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi	viii
Daftar Tabel	
Daftar Gambar	
Daftar Lampiran.....	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Penelitian Terdahulu	8
B. Teori dan Kajian Pustaka	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
a. Mengukur Kepuasan Pelanggan	10
b. Indikator Kepuasan Pelanggan	11
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
2. Kualitas Produk	13
a. Indikator Kualitas Produk.....	15
3. Fasilitas	16
a. Indikator Fasilitas.....	17
4. Hubungan antara Variabel.....	18
C. Kerangka Pikir Penelitian	19
D. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	21
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	21
C. Definisi Operasional	23
D. Data dan Sumber Data	23
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Teknik Pengukuran Data	24

G. Uji Instrumen	25
H. Uji Asumsi Klasik	27
I. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Data Karakteristik Responden	34
B. Hasil Uji Instrumen.....	35
C. Hasil Analisis Data	36
1. Analisis Rentang Skala.....	36
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
3. Hasil persamaan Regresi.....	42
D. Hasil Uji Hipotesis.....	44
E. Pembahasan Hasil Peneltian.....	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	49
B. Saran – saran	49



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Rentang Skala.....	36
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2 Data Data Usia Responden.....	41
Tabel 4.3 Rekapitulasi Uji Validitas Kualitas Produk, Fasilitas dan Kepuasan pelanggan	42
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4.6 Variabel Fasilitas	46
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan.....	48
Tabel 4.8 Uji Normalitas	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastitas.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan	52
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan	53
Tabel 4.13 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dengan Fasilitas Sebagai Moderating	54
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dengan Fasilitas Sebagai Moderating	55

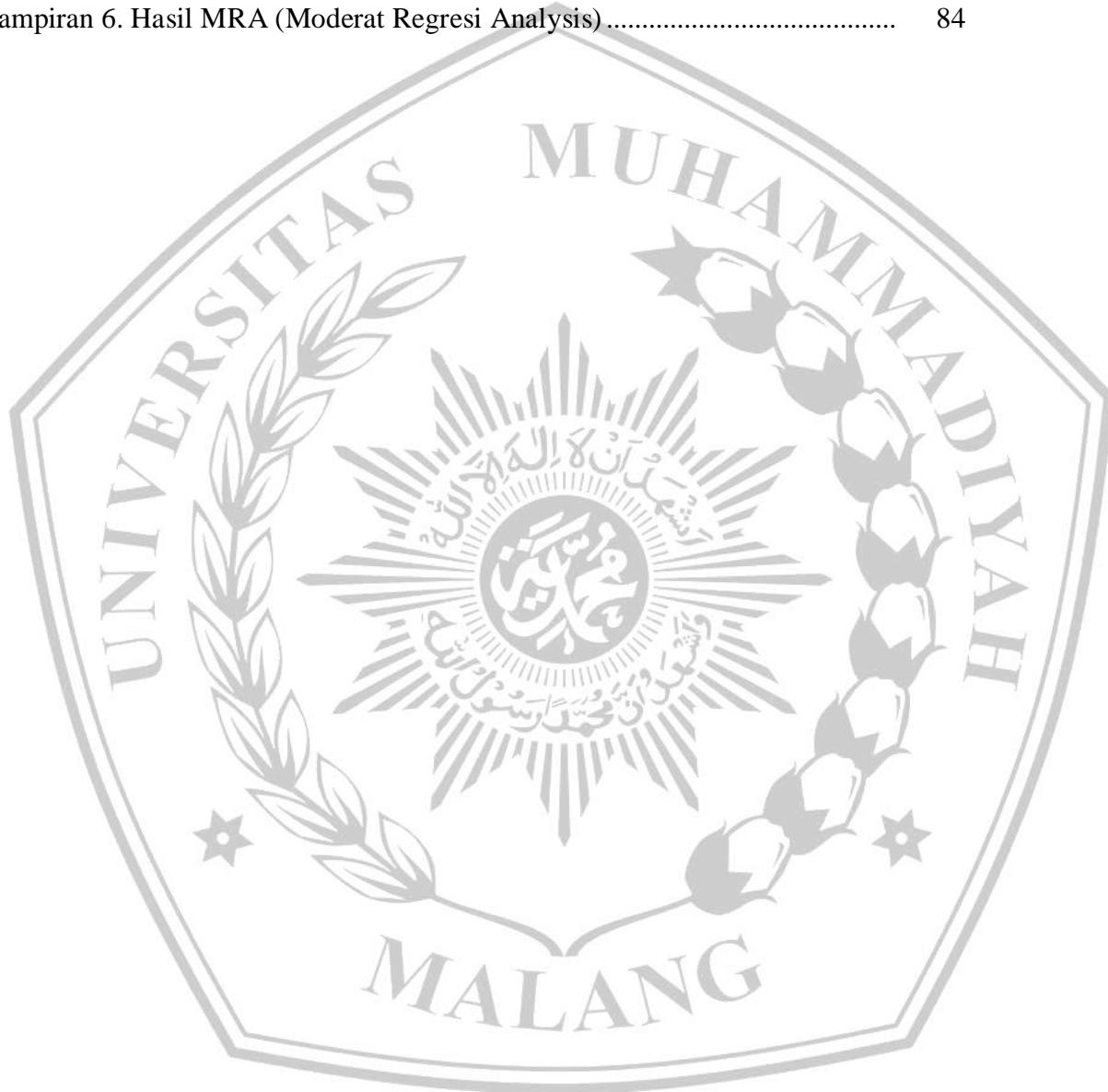
DAFTAR GAMBAR

Gambar.1.1 Statistik Konsumsi Kopi di Indonesia (2016-2021)	6
Gambar.1.2 Pertumbuhan <i>coffee</i> shop di Kota Surabaya dari tahun 2017-2020	7
Gambar.2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H ₀ dengan menggunakan uji t terhadap variabel X.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden	72
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban Responden	76
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen	79
lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik	82
lampiran 6. Hasil MRA (Moderat Regresi Analysis)	84



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta.
- Boyd, Harper W., Orville C. Walker, Jean-Claude Larreche, 2000, Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global. Jakarta : Erlangga,
- Dahwilani, D. M. 2019. Data dan Fakta Tren Menjamurnya Kedai Kopi Kekinian di Indonesia. Diakses dari <https://www.inews.id/travel/kuliner/data-dan-fakta-tren-menjamurnya-kedai-kopi-kekinian-di-indonesia>
- Darmawan, I dan Rohman, F. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kedai Kopi Kembang Kota Malang). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Brawijaya, 7(1).
- Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. 2005 . Perilaku Konsumen. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Ghozali, Imam. 2018. Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumulya, D dan Helmi, I.S. (2013) Kajian budaya minum kopi di Indonesia, Dimensi, 13(2)
- Irawan, Handi. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media
- Kaharuddin, R., Mustari., Rahmatullah., Dinar, M dan Said, M.I. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial. 16(2), 207-219
- Kakambong, M., Kalangi, J.A.F dan Punuindoong, A.Y. 2020. Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi 14. Productivity, 1(4)361-367,
- Kotler, Philip, 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo,
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2008 Manajemen Pemasaran.. V : PT.Index kelompok Gramedia.
- Lupiowadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta : Salemba Empat
- Mu'tashim, M.I dan Slamet, A.S. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor). Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO), 10 (2), 118-132
- Ningtias, D.R., Indriyatni, I dan Widodo,U . 2020. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Semarang). Fokus EMBA 01 (01), 67-75
- Nurfalah, A.N., Zahra, S dan Tabrani, M.B. 2020. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Mustafa85 Pandeglang Banten. (Studi Kasus Kedai Kopi Mustafa85 di Pandeglang Banten). Jurnal Bina Bangsa Ekonomika, 13(02), 313-318
- Pradipta, I.G.M dan Yuliantini, N.N. 2022. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Yang Coffee Singaraja. Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 4(1), 43-50
- Rahman, Arif. 2010. Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business. Jakarta: Penerbit Trans Media Pustaka.
- Rosalia, S dan Rahardjo, 2016 Pengaruh Atribut Produk Roti Boy terhadap Kepuasan Konsumen di Mall Ciputra Semarang. Diponegoro Journal of Management, 5 (1) : 1-9.
- Roscoe, J.T. 2007. Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences. New York : Holt Rinehart & Winston

- Salsabilah, Titah dan Sunarti. 2018. Pengaruh Food Quality, Dining Atmosphere dan Kesesuaian Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Café Ria Djenaka Shining Batu. Jurnal Administrasi Bisnis, 54 (1) : 140-148.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. 2010. Consumer Behaviour. New Jersey, Pearson Prentice Hall
- Singarimbun, M. dan Efendi S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sukirno, Sadono. 2010. Teori Pengantar Mikro Ekonomi. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu, 2011. "Manajemen Pemasaran" V : Penerbit : Universitas .erbuka,
- Syahsudarmi, S. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. Economac, 4(1),
- Tjiptono, Fandy. 2007, Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umami, S., Rizal, A dan Sumartik. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi, 15(2), 250-257
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wardani,I., Jumain dan Mufarihin . 2020. Pengaruh Harga, Free Wifi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Coffee JMP Pahlawan Lamongan. Jurnal MELATI, 35(2). 1-11
- Widarti, P. (2019). Pertumbuhan Kafe Berbasis Kopi Jatim Mencapai 18 Persen Setahun. Diakses dari Surabaya bisnis: <https://surabaya.bisnis.com/read/20191001/531/1154444/pertumbuhan-kafe-berbasis-kopi-jatim-mencapai-18-persen-setahun>
- William dan Tiurniari Purba. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam. Jurnal EMBA. 08(01).
- Winarno, S., Maneke, L dan Imelda, W.J .2018. Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado. Jurnal EMBA, 6(3), 1248 - 1257
- <https://www.beritasatu.com/ekonomi/601687/2020-kedai-kopi-diprediksi-tumbuh-15>, Dikases Mei 2023

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN FASILITAS SEBAGAI MODERASI (Studi Pada Kedai Kopi di Kota Surabaya)

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Keimyung University Student Paper	2%
3	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	2%
5	eprints.umm.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%