

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andhika Firdaus Putrayudha
NPM : 155009188
Jurusan : Agribisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Konsumen Kedai Kopi

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Siliwangi maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Tasikmalaya, September 2020
Yang membuat pernyataan

ANDHIKA FIRDAUS PUTRAYUDHA
NPM 155009188

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KEDAI KOPI

Oleh

**Andhika Firdaus Putrayudha
NPM 155009188**

**Dosen Pembimbing:
Candra Nuraini
Dedi Sufyadi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, loyalitas konsumen dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen kedai Sarang Coffee. Tempat penelitian dilaksanakan di kedai Sarang Coffee Jalan Ir. H. Juanda Kota Tasikmalaya. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Maret 2020 sampai bulan Agustus 2020.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus Teknik pengambilan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sarang coffee menunjukkan respon yang positif dari konsumen dengan indicator-indicator yang telah disiapkan yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, perhatian, dan jaminan kepastian. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen yang memiliki indicator – indicator berupa pembelian ulang, kesetiaan, rekomendasi produk dan menunjukkan kekebalan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, sarang coffee

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER LOYALTY OF COFFEE SHOP

by

Andhika Firdaus Putrayuda
NPM 155009188

Supervisor:
Candra Nuraini
Dedi Sufyadi

This study aims to determine the quality of service, customer loyalty and the effect of service quality on consumer loyalty in Sarang Coffee shops. The place where the research was carried out was at the Sarang Coffee shop Jalan Ir. H. Juanda, Tasikmalaya City. The research period was carried out from March 2020 to August 2020.

The research method used in this research is a case study in a shop that is Sarang Coffee shop. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and questionnaires. The analytical tool used is simple linear regression analysis

The results showed that the quality of service provided by the coffee nest shows a positive response from consumers with indicators that have been prepared, namely physical evidence, reliability, responsiveness, attention, and assurance of certainty. This shows that service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty which has indicators in the form of repeat purchases, loyalty, product recommendations and shows immunity.

Keywords: Quality of service, customer loyalty, Sarang coffee

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Konsumen kedai kopi
Nama Mahasiswa : Andhika Firdaus Putrayudha
NPM : 155009188
Jurusan : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyetujui Komisi Pembimbing

Ketua Pembimbing

Anggota Pembimbing

Dr. Hj. Candra Nuraini, S.P., M.Si.

NIP 1974121500312 2 001

Dr. H. Dedi Sufyadi, Ir., M.S.

NIP 19560417 198803 1 002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Pertanian

Mengetahui

Ketua Jurusan Agribisnis

Dr. Hj. Ida Hadiyah, Ir., M.P.

NIP 19581123 198601 2 001

Dedi Darusman, Ir., M.Sc.

NIDN 04-2711 5901

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Kedai Kopi.” yang diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pertanian pada jurusan agribisnis, fakultas pertanian, Universitas Siliwangi.

Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini telah banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak, sehingga penulis berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Hj.Candra Nuraini, S.P., M.Si sebagai Ketua Komisi Pembimbing;
2. Dr.H.Dedi Sufyadi, Ir., M.S sebagai Anggota Pembimbing;
3. Dr. Hj. Ida Hadiyah. Ir., MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Siliwangi;
4. Dedi Darusman, Ir. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Agribisnis;
5. M. Iskandar Mamoen, Ir., M.S. selaku Dosen Wali;
6. Seluruh jajaran dosen Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Siliwangi;
7. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang selalu mendo'akan penulis;
8. dan semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Namun demikian penulis berharap agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat untuk pembaca.

Tasikmalaya, 30 Maret 2021

Andhika Firdaus Putrayudha

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 <i>Coffee Shop</i> / Kedai Kopi	6
2.1.2 Manfaat Kopi	7
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Indikator Kualtias Pelayanan	8
2.1.5 Loyalitas Konsumen	18
2.1.6 Indikator Loyalitas Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat penelitian	24
3.1.1 Waktu Penelitian	24
3.1.2 Tempat Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian	24
3.3 Definisi Operasional Variabel	25
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.5 Metode Pengumpulan Data	28

3.6 Metode Transformasi Data	29
3.7 Kerangka Analisis	30
3.7.1 Analisis Data Kualitatif.....	38
3.7.2 Uji Reliabilitas	39
3.7.3 Uji Validitas	39
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	40
3.7.5 Uji Simultan	40
BAB IV. KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Identitas Pemilik Kedai Sarang Coffee	42
4.2 Lokasi Kedai Sarang Coffee	42
4.3 Sejarah Perusahaan	43
4.4 Penyediaan Bahan Baku	43
4.5 Kendala dalam Melakukan Usaha Kedai Kopi	44
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Konsumen	45
5.1.1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis kelamin	45
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	45
5.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	46
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	47
5.1.5 Karakteristik Responden tingkat pendidikan	47
5.2 Analisis Deskriptif	48
5.2.1 Kualitas Pelayanan.....	48
5.2.2 Loyalitas Konsumen	53
5.3 Uji Reliabilitas dan Validitas	57
5.3.1 Uji Reliabilitas	57
5.3.2 Uji Validitas	57
5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	58
5.4.1 Uji Simultan.....	59
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN - LAMPIRAN	66
RIWAYAT HIDUP	95

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Data kedai kopi yang ada di Kota tasikmalaya.....	2
2.	Penelitian Terdahulu	21
3.	Rangkaian Kegiatan Penelitian	24
4.	Variabel Kualitas Pelayanan.....	26
5.	Variabel loyalitas konsumen.....	27
6.	Formasi nilai, notasi dan predikat masing-masing jawaban untuk pernyataan positif.....	30
7.	Formasi nilai, notasi dan predikat masing-masing jawaban untuk pernyataan Negatif.....	31
8.	Klasifikasi Nilai Jenjang Interval setiap Indikator.....	32
9.	Klasifikasi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
10.	Klasifikasi Penilaian Indikator Ketangapan.....	33
11.	Klasifikasi Penilaian Indikator Jaminan dan Kepastian.....	33
12.	Klasifikasi Penilaian Indikator Bukti Fisik.....	34
13.	Klasifikasi Penilaian Indikator Perhatian	34
14.	Klasifikasi Penilaian Indikator Keandalan.....	35
15.	Klasifikasi Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen.....	36
16.	Klasifikasi Penilaian Indikator Pembelian Ulang.....	36
17.	Klasifikasi Penilaian indicator Kesetiaan Terhadap Produk dan kedai.....	37
18.	Klasifikasi Penilaian Indikator Rekomendasi Produk.....	37
19.	Klasifikasi Penilaian Indikator Menunjukkan Kekebalan.....	38
20.	Identitas Pemilik Kedai Kopi.....	42
21.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis kelamin.....	45
22.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Umur.....	46
23.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	46
24.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	47
25.	Karakteristik Konsumen berdasarkan tingkat pendidikan.....	48
26.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor indikator Daya Tanggap.....	49

27.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor Jaminan kepastian.....	50
28.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor indikator Bukti Fisik	51
29.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor indikator Perhatian.....	51
30.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor indikator Kehandalan.....	52
31.	Klasifikasi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
32.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor indikator pembelian ulang.....	53
33.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor indikator kesetiaan terhadap produk dan kedai.....	53
34.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor indikator Rekomendasi produk.....	54
35.	Klasifikasi dan rekapitulasi skor indikator menunjukkan kekebalan...	55
36.	Klasifikasi Penilaian Variabel Loyalitas Konsumen.....	56
37.	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Konsumen.....	56
38.	Regresi Linier Sederhana	57
39.	Hasil Uji F	58
40.	Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan.....	59

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran.....	22
2.	Foto Pemilik Sarang Coffee	94
3.	Foto wawancara.....	94
4.	Foto Lokasi Sarang Coffee.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Sketsa Lokasi Penelitian.....	66
2.	Data Karakteristik Responden	67
3.	Data Jawaban Responden Terhadap Kualitas pelayanan.....	70
4.	Data Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Konsumen.....	76
5.	Data Metode Successive Detail	79
6.	Data Metode Successive Interval	82
7.	Pengujian Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	88
8.	Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	88
9.	Pengujian Validitas menggunakan SPSS.....	90
10.	Distribusi Pendapat Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	91
11.	Distribusi Pendapat Responden terhadap Variabel Loyalitas Konsumen.....	92
12.	Perhitungan Regresi Linier Sederhana.....	93
13.	Dokumentasi Penelitian	94