PAPER NAME

Revisi Ekaa - Edit.docx

AUTHOR

DWI EKA SYAHPUTRI 2019020003

WORD COUNT

16971 Words

CHARACTER COUNT

96639 Characters

PAGE COUNT

103 Pages

FILE SIZE

3.9MB

SUBMISSION DATE

Dec 26, 2022 3:45 PM GMT+7

REPORT DATE

Dec 26, 2022 3:47 PM GMT+7

47% Overall Similarity

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

- 37% Internet database
- 19% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 40% Submitted Works database

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOBBY COFFEE KOTA BATAM

PROYEK AKHIR

OLEH
DWI EKA SYAHPUTRI
NIM. 2019020003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2022

BTP
Batam Tourism
Polytechnic

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOBBY COFFEE KOTA BATAM

PROYEK AKHIR
Diajukan kepada
Politeknik Pariwisata Batam
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program Diploma IV
Manajemen Tata Hidangan

OLEH
DWI EKA SYAHPUTRI
NIM. 2019020003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2022

Proposal proyek akhir oleh Dwi Eka Syahputri ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Batam, 24 Desember 2022

Pembimbing,

Dailami., M.Pd
NIDN. 1005038001

Proyek akhir oleh Dwi Eka Syahputri ini telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal

Dewan Penguji

Siska Amelia Maldin., M.Pd

NIDN. 1002089002

Wahyudi Ilham, SI., M.M.Par

NIDN. 1013118406

Mengesahkan,
Direktur

M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA

NIDN: 3830046701

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dewi Aurora Mikasari, S.S., M.M.

NIDN: 1007098304

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Eka Syahputri

NIM : 2019020003

Program Studi : Manajemen Tata Hidangan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proyek akhir yang saya tulis ini benar – benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi/ falsifikasi/ fabrikasi, baik sebagian ataupun seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/ falsifikasi/ fabrikasi, baik sebagian ataupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 24 Desember 2022
Yang membuat pernyataan

.....

Dwi Eka Syahputri
2019020003

ABSTRAK

Syahputri, Dwi Eka. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hobby Coffe, Kota Batam. Proyek Akhir Program Studi D4 Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam. Pembimbing Dailami M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Batam. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran angket dengan menggunakan lima poin skala likert sebgai alat ukur.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Syahputri, Dwi Eka. 2022. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Hobby Coffee, Batam City. Final Project of Batam Tourism Polytechnic Dish Management D4 Study Program. Advisor Dailami M.Pd*

This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Hobby Coffee Batam. Data was collected by distributing questionnaires. The type of research used is quantitative research. The number of samples set in this study were 100 respondents. The sampling technique used is random sampling technique. The research data collection method was carried out by distributing questionnaires using a five-point Likert scale as a measuring tool.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

UCAPAN TERIMA KASIH

Kepada seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen Tata Hidangan angkatan 2019, Aulia Oktaviani, Andriani Br, Reza Fachlevi, Syafira Tamara, Nately Binte Ismail, Kayne Nabila Faiqa Azzahra , Sherlyn dan banyak lagi teman-teman yang tidak sempat penulis sertakan, yang sangat membantu serta memberikan inovasi selama penulisan ini dilakukan hingga selesai.

Kepada *Batam Tourism Polytechnic* yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan proyek akhir ini.

Last but not least, I wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, im proud of myself, and thank you for working so hard to finish this last project.

Eka

MOTTO

"You're the most important person in your life, so be yourself, be beatiful"

모두가 바란 꿈을 쫓아봐도, 안 맞는 옷처럼 자꾸 더 작아져

내 탓인 거야 이거뿐이라고, 포기하지 말아요

다 저마다 독특한 색을 가져, Beautiful.

-NCT 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa ta'ala atas berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul "pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan Di Hobby Coffee Kota Batam."

Dalam pembuatan proyek akhir ini penulis juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak berupa saran, bimbingan, maupun petunjuk dan bantuan dalam bentuk lain, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Nur A. Nasution, S.Sos., M.Pd, CHA, selaku Direktur Politeknik pariwisata Batam
2. Ibu Dewi Aurora Mikasari, SS., MM selaku kepala Program Studi Manajemen Tata Hidangan
3. Bapak Dailami selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan proyek akhir ini.
4. Dosen Penguji 1 Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd Politeknik Pariwisata Batam
5. Dosen Penguji 2 Bapak Wahyudi Ilham, SI.Kom.,M.M.Par Politeknik Pariwisata Batam
6. Dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Batam
7. Bapak Suwarno dan Ibu Yulfa Yanti selaku orang tua penulis yang senantiasa selalu mendoakan yang terbaik untuk kelancaran dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
8. Selaku pemilik Hobby Coffee Batam Center yang bersedia menerima saya melakukan penelitian di Hobby Coffe Batam Center.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Tata Hidangan 2019 yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan proyek akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Batam, 24 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR LOGO

HALAMAN JUDUL ……..i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING …… ii

LEMBAR PENGESAHAN ……iii

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

UCAPAN TERIMA KASIH vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Batasan Masalah 4

1.3 Rumusan Masalah 4

1.4 Tujuan Penelitian 4

1.5 Manfaat Penelitian 4

1.5.1 Manfaat Teoritas 4

1.5.2 Manfaat Praktis 4

1.6 Definisi Istilah 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA 6

2.1 Teori Kualitas Pelayanan 6

2.1.1 Definisi Kuliatas Pelayanan 6

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan 7

2.2 Kepuasan Pelanggan 8

2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan 8

2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan 13

2.3 *Coffee Shop*..... 13

2.3.1 Tipe-tipe *coffee shop:* 14

2.4 Kajian Empiris 15

2.5 Kerangka Berfikir 16

2.6 Hipotesis 17

BAB III METODE PENELITIAN 18

3.1 Desain Penelitian 18

3.2 Populasi dan Sampel 18

3.2.1 Populasi..... 18

3.2.2 Sampel 19

3.2.3 Teknik Sampling..... 20

3.3 Operasional Variabel 20

3.3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian 20

3.3.2 Skala Pengukuran Variabel..... 22

3.3.3 Sumber dan Jenis Data..... 23

3.4 Metode Pengumpulan Data 23

3.4.1 Kuesioner (Angket) 23

3.4.2 Wawancara 24

3.4.3 Observasi 24

3.4.4 Dokumentasi 24

3.5 Teknis Analisis Data..... 24

3.5.1 Analisis Deskriptif 25

3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas..... 25

3.5.3 Uji Asumsi Klasik..... 27

3.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana 28

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 30

3.6.1 Lokasi 30

3.6.2 Waktu Penelitian 30

BAB IV PEMBAHASAN 31

4.1 Gambaran Umum Hobby Coffee Kota Batam 31

4.1.1 Sejarah Hobby Coffee Kota Batam 31

4.1.2 Struktur Organisasi Hobby Coffee 33

4.2 Identifikasi Responden 33

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 33

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 34

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 34

4.3 Deskripsi Uji Instrumen 35

4.3.1 Hasil Uji Validitas 35

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas 36

4.4 Statistik Deskriptif 36

4.4.1 Kualitas Pelayanan 36

4.4.2 Kepuasan Pelanggan 40

4.5 Teknik Analisis Data 43

4.5.1 Uji Asumsi Klasik 43

4.5.1 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana 45

4.5.2 Uji Pengaruh Parsial (Uji-t) 46

4.5.3 Uji Kofiesien Determinasi 47

4.6 Pembahasan 47

BAB V 51

KESIMPULAN & SARAN 51

5.1 Kesimpulan 51

5.2 Saran 51

DAFTAR PUSTAKA **52**
LAMPIRAN **56**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....19

Tabel 3.1 Operasional Variabel X 26

Tabel 3.2 Operasional Variabel Y 27

Tabel 3.3 Skala Likert.....28

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas..... 36

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....

Tabel 4.5 Tabel tanggapan responden indikator bukti fisik.....37

Tabel 4.6 Tabel tanggapan responden indikator kehandalan.....38

Tabel 4.7 Tabel tanggapan responden indikator daya tanggap.....39

Tabel 4.8 Tabel tanggapan responden indikator jaminan.....40

Tabel 4.9 Tabel tanggapan responden indikator empati.....41

Tabel 4.10 Tabel tanggapan responden indikator terpenuhi harapan konsumen …….....42

Tabel 4.11 Tabel tanggapan responden indikator kepuasan terhadap produk.....43

Tabel 4.12 Tabel tanggapan responden indikator kepuasan pelanggan terhadap fasilitas 44

Tabel 4.13 Tabel tanggapan responden indikator kepuasan secara keseluruhan …….....45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....22
Gambar 4.2 Struktur Orgsanisasi Hobby Coffee.....33
Gambar 4.3 Karakteristik Data Jenis Kelamin Responden.....33
Gambar 4.4 Karakteristik Data Jenis Usia Responden.....34
Gambar 4.5 Karakteristik Data Pekerjaan Responden.....34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....53
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....63
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden.....66
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....67
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....69
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....71
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas.....73
Lampiran 8 Hasil Uji Linearitas.....74
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....75
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....76
Lampiran 11 Hasil Uji Parsial (uji-t).....77
Lampiran 13 Surat Permohonan Izin Penelitian.....78
Lampiran 14 Surat Balasan Melakukan Penelitian.....79
Lampiran 15 Gambaran Hobby Coffee Kota Batam.....80
Lampiran 16 Menu Hobby Coffee Kota Batam.....81
Lampiran 17 Foto Bersama Karyawan.....85

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia salah satu negara yang memiliki banyak pulau, dibandingkan negara lainnya. Berbagai macam kepulauan didalamnya, membuat Indonesia mempunyai bermacam suku bangsa serta budaya yang berbeda - beda disetiap pulaunya, tidak hanya itu Indonesia pula mempunyai peninggalan sejarah yang luar biasa dan keindahan alam yang melimpah dari Sabang hingga Merauke. Maka dari itu tidak heran jika Indonesia menjadi salah satu negara yang memiliki cukup banyak destiniasi wisata. Indonesia sendiri sektor pariwisata merupakan salah satu sumber ekonomi terbesar. Menurut Undang – Undang kepariwisataan No.10 tahun 2009, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

Menurut Menurut Kodhya Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat lain. Hal lain yang bersifat sementara dan dilakukan sebagai latihan oleh individu atau kelompok, mencari keseimbangan atau keselarasan dengan lingkungan batin dan kebahagiaan. Aspek sosial, budaya, alam dan ilmiah. Sedangkan menurut Gamal, pariwisata didefinisikan sebagai bentuk proses perpisahan sementara dari seseorang, dan kepergiannya adalah karena adanya kepentingan pribadi baik ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun hal lainnya. (Herdiansya, 2019)

Batam adalah kota terbesar di provinsi Kepulaun Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Belakang Padang, Pulau Rempang dan Pulau Galang serta pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Malaka dan Selat Singapura. Pulau Batam, Rempang dan Galang terhubungan oleh Jembatan Barelang. Batam adalah salah satu kota dengan banyak strategi, selain terletak di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota paling cepat berkembang di

Indonesia ketika dibangun pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (saat ini BP Batam), Kota ini hanya memiliki sekitar 6.000 penduduk dan dalam 40 tahun penduduk Batam telah berkembang hingga 158 kali.(Batam et al., 2021)

Saat ini, Indonesia merupakan produsen dan juga sekaligus konsumen penting komoditas kopi. Sebagai produsen, Indonesia menempati urutan keempat setelah Brasil, Vietnam dan Kolombia, dan sebagai konsumen berada dalam urutan ketujuh (International Coffee Organization (ICO), 2017). Bagi masyarakat Indonesia pada umumnya, minum kopi telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari terutama bagi orang-orang tua dan sekarang juga anak-anak muda dan remaja (Kementrian perindustrian, 2017)

Coffee Shop ialah tempat yang sangat mudah di jumpai di setiap Kota Daerah,bahkan seluruh dunia. Saat ini *coffee shop* tidak hanya menyediakan kopi saja, bahkan mereka juga menyediakan minuman selain kopi dan menyediakan fasilitas seperti wifi dan live musik bahkan sampai menyediakan layar lebar untuk menonton pertandingan sepak bola.

Di kota Batam pun sudah semakin banyak coffee shop yang berdiri dengan keunikan dan kelebihan masing-masing. Berdasarkan referensi dari Trip Advisor terdapat **153** Coffee shop Batam yang terdaftar di situs tersebut.

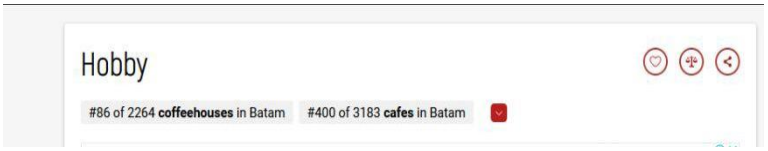
Saat ini *coffee shop* memang banyak di kunjungi kalangan remaja bahkan orang tua sekaligus, karna dapat dijadikan sebagai tempat berdiskusi, bertukar pikiran, bercanda gurau bersama teman, atau membuat pertemuan atau bisa disebut dengan reunian. Banyak tempat yang bisa dijadikan sebagai sarana komunikasi akan tetapi, *coffee shop* sangat berbeda dan memiliki karateristik tersendiri bagi pengunjungnya apalagi jika *coffee shop* tersebut memiliki nuansa yang unik dan sangat nyaman.

Secara umum Hobby Coffe*e* merupakan *coffee shop* yang sama seperti coffe shop – coffe shop pada umumnya di kota Batam, menyediakan berbagai macam kopi dan minuman-minuman panas atau dingin lainnya. Namun, yang membedakan Hobby Coffee dengan *coffee shop* lainya adalah, tempatnya yang masih bernuansa klasik, tempatnya yang luas dan lokasinya strategis, sehingga para pengunjung dapat berkumpul dengan nyaman, berdiskusi, bertukar pikiran sambil menikmati secangkir kopi, bercanda gurau bersama

teman atau pasangan. Penjual dan pembeli dapat bertukar pikiran sembari mendiskusikan berbagai macam hal, seperti masalah kerjaan, perihal tentang apa itu kopi, game dan yang lainnya.

Hobby Coffee merupakan salah satu dari sekian banyak coffee shop yang berada di Kota Batam. Terbentuk sejak tahun 2020 tepatnya di bulan Desember. Hobby Coffee awalnya adalah Coffeeshop yang dibangun atas kerja sama dari Rimbun Kopi dengan PT. KC Grup, mengusung tema " *minimalis* " bukan tanpa alasan. Hobby Coffee terletak di belahan tengah Kota Batam, merupakan pusat Kota Batam, Batam Centre. Hadirnya Hobby Coffee menepis paradigma negatif masyarakat tentang tidak strategisnya lokasi Batam Centre sebagai tempat yang sanggup menciptakan khalayak ramai. Mengingat lokasi Batam Centre merupakan tempat terpusatnya kegiatan perkantoran. Namun berdasarkan referensi dari *Restaurant* Guru, Hobby Coffee ini menempati urutan ke 86 dari 2264 *coffee house* yang berada di daerah Batam Center. Data ini adalah data terbaru yang peneliti dapatkan pada tanggal 28 September 2022.

Gambar 1.1 Urutan *Coffee Shop*



Sumber: *Restaurant* Guru 2022

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung

April	2616
Mei	2153
Juni	2474
Juli	1914
Agustus	2230
September	2202
Total	13,589

Sumber: Hobby Coffee

Adapun ditempat ini yang membuat peneliti merasa tertarik untuk meneliti yaitu sebagian besar pengunjung di Hobby Coffee terpaku pada makanan yang disajikan di Hobby Coffee, banyak rekan yang menilai bahwa

makanan di Hobby Coffee sangat enak dan worth it dengan harga yang bisa dibilang affordable.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi individual terhadap performa barang atau jasa yang berhubungan dengan ekspetasi pelanggan. Tentu saja konsumen memiliki ekspektasi yang tinggi untuk mendapatkan kualitas produk yang baik. Oleh karena itu, dari penjelasan di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dengan judul **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di Hobby Coffee Kota Batam.**

1.2 Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas penulis membatasi batasan masalah tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah "bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam"

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi ilmiah bagi perkembangan bisnis *coffee shop*, dan referensi penelitian selanjutnya yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Untuk menambahkan wawasan, pengetahuan dan pengalaman penelitian mengenai manajemen waktu. Serta salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana.

2. Bagi Batam Tourism Polytechnic

   Sebagai sumbangan pemikiran dan referensi bacaan bagi mahasiswa Batam Tourism Polytechnic khususnya kajian ilmu bagi mahasiswa program *food and beverage management* pada topik kualitas pelayanan

3. Bagi Hobby Coffee

   Sebagai sarana untuk mempromosikan *Brand Name* dan memberi masukan serta evaluasi terhadap kualitas pelayanan untuk Hobby Coffee.

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan.

1.6 Definisi Istilah

1. Pengaruh

   adalah kekuatan yang ada di dalam atau muncul dari sesuatu (seseorang, benda) yang membantu membentuk karakter, keyakinan, atau perilaku seseorang.

2. Kualitas Pelayanan

   Kualitas pelayanan berkaitan dengan kegiatan yang bertujuan untuk pemenuhan harapan dan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

3. Kepuasaan Pelanggan

   Kepuasan pelanggan adalah tingkat emosional seorang pelanggan setelah menerima suatu produk atau jasa dari suatu perusahaan. Perasaan ini muncul karena harapan pelanggan terhadap produk dan jasa yang mereka terima dibandingkan dengan kenyataan. Oleh karena itu, kepuasan bersifat subjektif dan tergantung pada pelanggan itu sendiri.

4. Hobby Coffee

   Sebuah *Brand* coffee shop di Batam yang menyediakan minuman dari mulai coffee dan *non-coffee*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori Kualitas Pelayanan

2.1.1 Definisi Kuliatas Pelayanan

Secara umum kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan. Sedangkan yang dimaksud dengan kualitas pelayanan menurut Hurriyati (2008:36) adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, tamu, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Kualitas pelayanan yang baik biasanya terlebih dahulu melihat kebutuhan pelanggan baru setelah itu dilakukan penyesuaian pelayanan apa yang tepat untuk konsumen dan bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dapat melahirkan kepuasan konsumen. Beberapa hal sederhana yang dapat dilakukan adalah dengan menetapkan kebijakan sikap ramah dari para pegawai seperti salam, menyapa, senyum, cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen, cepat tanggap terhadap keluhan konsumen dan sikap ramah tamah kepada pelanggan. Jika semakin baik sikap pelayanan perusahaan maka akan menumbuhkan rasa kepuasan pelanggan dan pada akhirnya akan membentuk sikap konsumen yang mengambil keputusan untuk melakukan pembelian pada perusahaan tersebut (Indah Surti, 2020).

Kualitas layanan menjadi salah satu keharusan yang dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Gaya hidup dan pola konsumsi konsumen menuntut perusahaan harus mampu memberikan pelyanan yang berkualitas. Mengutip pendapat Zeithaml dan Bitner dalam buku milik (Muhammad, 2015) kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan(Wicaksana, 2016).

Menurut Tjiptono (2014), Kualitas layanan merupakan upaya yang dilakukan untuk pemenuhan atas keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2013) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diartikan sebagai hasil dari kegiatan penyaluran pelayanan, dimana tujuan dari pelayanan tersebut yaitu untuk kepuasan pelanggan. Menurut (Kotler dan Keller, 2016), kualitas layanan dapat diartikan ketika penjual telah memberikan yang terbaik disetiap produk atau layanannya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan(Kosanke, 2019)

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan kualitas layanan terbaik untuk mencapai dan melampaui harapan pelanggan.

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Kristiana, 2017) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible)*

   Ruangan yang rapi, Perabot yang menarik, Penampilan karyawan yang rapi, Keserasian warna ruangan dengan hiasan.

2. Keandalan *(reability)*

   Kesesuaian pesanan dengan permintaan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Pengetahuan produk, Keakuratan proses billing. penilaian tertentu.

3. Daya Tanggap *(responsive)*

   Selalu sigap melayani pesanan pelanggan, Sigap dalam membantu permintaan pelanggan, cepat dalam melayani pelanggan.

4. Jaminan dan Kepastian *(assurance)*

   kecepatan makanan yang dipesan, ketepatan makanan yang dipesan, fasilitas pendukung cukup menunjang (TV,musik), dan tempat duduk yang tersedia.

5. Empati *(empathy)*

Memahami kebutuhan pelanggannya yang meliputi perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen.

2.2 Kepuasan Pelanggan

2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perbandingan kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan harapan konsumen. Jika persepsi kualitas konsumen lebih rendah dari harapan mereka, maka konsumen tidak puas, dan jika kualitas yang dirasakan konsumen memenuhi harapan, konsumen merasa puas. Konsumen akan merasa sangat puas jika kualitas yang dirasakan melebihi harapan (Novia, 2019).

Menurut Kotler & Keller (2016), menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Menurut Daryanto & Setyabudi Kepuasan pelanggan yaitu suatu keadaan ketika keinginan, kebutuhan, dan harapan dari pelanggan terpenuhi setelah melakukan konsumsi. Menurut Tjiptono & Gregorius (2011), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah bentuk respon terhadap evaluasi/diskonfirmasi yang dirasakan antara ekpektasi awal dengan kinerja actual produk setelah terjadi pemakaian, kepuasan pelanggan ini merupakan dampak dari tahap konsumsi yang telah dilalui pelanggan. Jika setelah melakukan konsumsi pelanggan menyukai produk atau jasa tersebut maka dapat dikatan pelanggan puas, namun jika pelanggan tidak menyukai dan memilih untuk tidak membeli produk itu kembali maka pelanggan merasakan ketidakpuasan (Niken Nanincova, 2019).

Kotler dan Keller mengatakan kepuasaan pelanggan sebagai berikut: "*Satisfication reflects a person's judgment of a product's perceived performance in relationship to expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted*" yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan

akan merasa puas, jika melebihi dari ekspektasi pelanggan, pelanggan akan merasa sangat senang (Williianti, 2020).

Menurut Engel et al, (dalam Basrodin, 2006) mendefinisikan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan penilaian purnabelian di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Pengertian kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Senada dengan Barnes, (2003:64), Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan (Yulianto, 2020).

2.2.1.1 Faktor yang memenuhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai yang diharapan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap produk. Apabila produk tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi
4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.2.1.2 Tolak ukur dari Kepuasan Pelanggan

Demi menjaga kepuasan pelanggan tetap stabil maka ada tolak ukur dari aspek tersebut.

Berikut beberapa indikator yang menjadi tolak ukur sebagai berikut:

1. Survei kepuasan pelanggan

   Indikator pertama umumnya digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan cobalah untuk melakukan ini dengan secara teratur menawarkan survei pelanggan. Jika metode ini digunakan, perusahaan yang berpartisipasi harus mengetahui berapa banyak pelanggan yang akan disurvei, bagaimana memilih pelanggan untuk disurvei, dan teknik survei yang akan digunakan. Cara lain adalah dengan memeriksa ulasan produk atau layanan melalui berbagai aplikasi seperti Zomato, tripadvisor, foodierate, dll.

2. Kritik dan saran

   Pelaku usaha seharusnya memberi kesempatan kepada pelanggan nya untuk memberikan kritik dan saran. Melalui masukan kritik serta saran ini sehingga pelaku usaha bisa mengukur sejauh mana kualitas produk ataupun jasa yang telah diberikan. Keuntungan lain, pelaku usaha bisa mengetahui isi hati konsumennya berkat adanya saran dari pelanggan.

3. *Ghost shopping*

   Ghost Shopping dipekerjakan oleh pelaku komersial atau restoran atau pekerjakan orang asing (eksternal) untuk berpura-pura menjadi pembeli, kembali melakukan proses pembelian produk atau menggunakan layanan, eskternal selaku ghost shopping harus memberikan ulasan atau menjelaskan tentang prosedur yang diadopsi, memberi tahu kekurangannya atau kelebihan manfaat produk atau jasa.

2.2.1.3 Manfaat pelanggan

Menurut Josee Bloemer, Ruyter dan Wetzel adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya.

Aspek-aspek yang dapat memi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu :

1. *Warranty costs*

   Beberapa perusahaan dalam menangani warranty costs produk/jasa mereka melakukan sebuah persentase penjualan. Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasanya karena perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada pelanggan.

2. Penanganan terhadap komplain dari pelanggan

   Secara statistic hal ini penting untuk diperhatikan, namun seringkali terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Bila komplain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka customer defections tidak dapat dicegah.

3. *Market Share*

   Merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Jika market share diukur, maka yang diukur adalah kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.

4. *Costs of poor quality*

   Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk defecting customer dapat diperkirakan.

5. *Industry reports*

   Terdapat banyak jenis dan industry reports ini, seperti yang disampaikan oleh J.D Power dalam Bhote, yakni report yang

fairest, most accurate, dan most eagerly yang dibuat oleh perusahaan.

Guiltinan mengemukakan bahwa salah satu manfaat dari kepuasan pelanggan ini adalah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Dr. Meithiana Indrasari, 2019).

2.2.1.4 Tipe-tipe kepuasan pelanggan

Strauss & Neuhaus dalam Tjiptono & Chandra membedakan tiga tipe keputusan dan dua tipe ketidakpuasan berdasarkan kombinasi antara emosi-emosi spesifik terhadap penyedia pelayanan, ekspektasi menyangkut kapabilitas kinerja masa depan pemasok pelayanan, dan minat berperilaku untuk memilih lagi penyedia pelayanan bersangkutan. Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan dalam kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. *Demanding Customer Satisfaction.*

   Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang positif atau aktif. Hubungan dengan penyedia layanan dii oleh emosi positif, terutama optimisme dan memercayai. Ada jenis pelanggan berdasarkan pengalaman positif masa lalu kepuasan ini mengharapkan penyedia jasa memenuhi harapannya yang ditambahkan di masa mendatang.

2. *Stable Customer Satisfaction.*

   Jenis pelanggan ini memiliki level keinginan pasif dan perilaku menuntut. perasaan positifnya terhadap pemasok layanan ini ditandai dengan ketegasan dan kepercayaan dalam hubungan yang terjalin saat sekarang. Mereka ingin semuanya tetap sama berdasarkan pengalaman positif yang terbentuk selama ini, mereka kesediaan untuk melanjutkan hubungan dengan penyedia layanan.

3. *Resigned Customer Satisfaction*

   Pelanggan dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis

untuk berharap lebih. Perilaku pelanggan tipe ini cenderung pasif. Mereka tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka menuntut perbaikan situasi.

4. *Stable Customer Dissatisfaction*

Pelanggan dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerja penyedia pelayanan, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi mereka dengan penyedia pelayanan diwarnai emosi negatif dan asumsi bahwa ekspektasi mereka tidak bakal terpenuhi di masa datang. Mereka juga tidak melihat adanya peluang untuk perubahan atau perbaikan.

5. *Demanding Customer Dissatisfaction*

Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif perilaku demanding. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi. Hal ini menyiratkan bahwa mereka akan aktif menuntut perbaikan. Pada saat bersamaan, mereka merasa tidak perlu loyal pada penyedia jasa.

2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan pelanggan dapat diukur dari empat indikator yaitu:

1. Terpenuhinya harapan konsumen setelah menggunakan suatu produk atau layanan.
2. Kepuasan terhadap keseluruhan produk.
3. Kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang telah diberikan.
4. Kepuasan secara menyeluruh.

2.3 *Coffee Shop*

Coffee shop adalah sebuah tempat yang menawarkan makanan dan minuman namun menu utama menjual kopi. Secara umum, disebut *coffee shop* karena memiliki desain *interior* yang menarik dan memanjakan mata dan menyediakan banyak menu kopi. Banyak tempat juga menawarkan menu kopi dengan berbagai macam metode penyeduhan berbeda. Menu yang

sering muncul di sela-sela kopi yang lainnya adalah kopi hitam, *latte*, *cappuccino*, *espresso*. Beberapa tempat ini juga menawarkan olahan kopi dingin, teh dan minuman non kopi ada juga tempat snack untuk makanan berat untuk dipesan oleh pelanggan yang akan datang (Carolina, 2017).

2.3.1 Tipe-tipe *coffee shop:*

2.3.1.1 *Cafe* atau *Coffee Shop*

Sebenarnya, jenis ini hampir mirip dengan konsep membutuhkan restoran karena menawarkan dan menyediakan sajian-hidangan makanan. yang lebih digaris bawahi, menyajikan kopi dari tempat ini tetap menjadi andalan penjualan Biasanya daerah ini dikunjungi oleh waktu makan sarapan, makan siang, dan makan malam. Tempat ini bisa dikunjungi sendirian atau bersama teman atau pasangan. memang sajian kopi menjadi andalan, tapi mungkin pelanggan akan memesan makanan lezat atau camilan biasanya daerah ini juga dikenal sebagai bistro, kafe atau kedai kopi.

2.3.1.2 *Coffe Bar* atau *Coffeehouse*

Tempat kopi yang enak masuk kedalam kategori ini memberikan suasana obrolan yang nyaman untuk bercengkrama dengan baik. Baik di dalam dan di luar. Pelanggan datang ke sini tidak hanya untuk menikmati kopi akan tetapi juga hang ouu atau nongkrong. Hidangan selain kopi yang ditawarkan cukup terbatas yang paling awam merupakan makanan jenis roti-rotian, snack dan dessert. Hal ini dikarenakan yang menjadi penawaran terbaik berasal daerah ini adalah menunya kopinya yang dibuat secara berfokus sang para barista. Beberapa pelanggan umumnya melibatkan tempat ini menjadi kawasan bekerja juga mengerjakan tugas. ada pula pelanggan yang datang untuk bersantai sendirian.

2.3.1.3 *Grab and Go*

Jenis yang satu ini mengedepankan penjualan kopi untuk dibawa pulang oleh pelanggan. Maka dari itu, beberapa tempat

tidak memberikan tempat duduk yang nyaman untuk pelanggan menikmati pesanannya di lokasi.

Beberapa kedai kopi yang menggunakan konsep seperti ini di Indonesia banyak didatangi oleh ojek online yang menjadi perantara pengantar dan pemesanan pelanggannya. Biasanya kedai semacam ini kios penjualannya berukuran tidak terlalu besar.

2.4 Kajian Empiris

Kajian empiris yaitu kajian penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dan referensi untuk memehami fakus penelitian dengan hasil penelitian-penelitian yang menyangkut kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

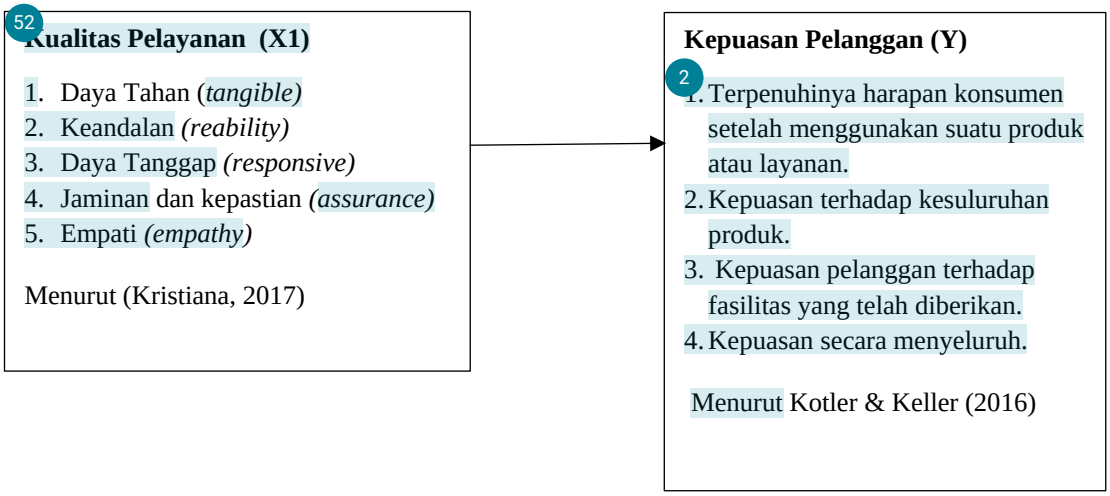
Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Fokus Penelitian
Indah Surti, Fitria Nur Anggraeni, 2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe & Resto Steak di Jakarta Selatan	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.446 (Indah Surti, 2020)	Variabel X1 Kualitas Pelayanan dan Variabel Y Kepuasan Konsumen
Novianti, Endri, dan Darlius, 2018	Kepuasan pelanggan memediasi kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan	Kepuasan pelanggan secara langsung ber positif dan signifikan dengan loyalitas pelanggan. tidak langsung juga disimpulkan signifikan dalam penelitian ini. Kualitas layanan juga mempunyai tidak langsung positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Novianti, Endri, 2018)	Variabel X1 Kualitas Layanan, Variabel X1 Promosi, Variabel Y Kepuasan Pelanggan
Niken Nanincova, 2019	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro	Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro (Niken Nanincova, 2019)	Variabel X Kualitas Pelayanan, Variabel Y Kepuasan Pelanggan

Gultom, Dedek Kurniawan Arif, Muhammad Muhammad Fahmi, 2020	Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan	Hasil penelitian menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan ber positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan juga ber positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan ber positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Gultom et al., 2020)	VariabelX kepuasan pelanggan, VariabelY Loyalitas pelanggan, Variabel Intervening Kepercayaan
Febri, Echa Sudarwanto, Tri Prio Santoso, Rohmad, 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bakso Mama 1 Jombang	Variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan Coffee RR Pekanbaru. Dari hasil analisis regresi diatas diperoleh nilai koefisien determinasi (r2). Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) Coffee RR selebihnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti oleh peneliti, dan diharapkan oleh peneliti selanjutnya agar dapat menelitinya.(Febri et al., 2019)	Variabel X kualitas pelayanan dan harga, Variabel Y kepuasan pelanggan

2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir memiliki tujuan untuk memberikan gambaran pokok permasalahan penelitian secara jelas dan menyuluruh. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telas didefiniskan sebagai masalah yang penting. Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa kerangka berpikir ialah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan

menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentative tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Penelitian ini mempunyai beberapa hipotesis yaitu:

H_a : kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan pelanggan pada Hobby Coffee

H_1 : kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan pelanggan pada Hobby Coffee

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:16) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan penelitian deksriptif menurut Sugiyono (2018:89) adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain. Penelitian semacam ini untuk selanjutnya dinamakan penelitian deksriptif.

Penelitian melalui metode pendekatan kuantitatif dengan perspektif deksriptif ini bertujuan untuk mendeksripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi dengan menggunakan angka-angka dan untuk membuktikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Ningtyas, 2018)

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut (Sugiyono, 2018) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya untuk dijadikan sebagai sumber data dalam suatu penelitian. Populasi erat kaitannya dengan data, jumlah dari responden. Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa populasi itu adalah keseluruhan objek yang menjadi objek penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang di bulan April sampai September 2022 sebanyak 13,589.

Tabel. 3.2 Data pengunjung

April	2616
Mei	2153
Juni	2474
Juli	1914
Agustus	2230
September	2202
Total	13,589

Sumber: Hobby Coffee

3.2.2 Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2018) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (population). Untuk Rumus slovin dalam penelitian ini akan dijabarkan dengan keterangan yang menjelaskan rumus tersebut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Sumber Foto: Aditya Mardiastuti/detikcom

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir: e=0,1 (10%)

Dalam rumus Slovin, terdapat ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Populasi yang di ambil bulan september sebanyak 2202 orang. Maka sampel dihitung dengan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e^2)}$$

$$= \frac{13{,}589}{1 + N\,(10\%)^2}$$

$$= \frac{13{,}589}{1 + 13{,}589\,(0{,}01)}$$

$$= \frac{13,589}{1 + 135,89}$$

$$= \frac{13,589}{136,89}$$

$$= 99$$

Maka sampel dalam penelitian ini adalah 99 dan dibulatkan sebanyak 100 orang.

3.2.3 Teknik Sampling

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Non-probalility sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara itu, teknik penarikan sampel menggunakan *Incidental Sampling. Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Ningtyas, 2018)

3.3 Operasional Variabel

Dalam suatu penelitian terdapat variabel yang merupakan permasalahan yang ada dalam penelitian. Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2020:68) adalah suatu karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau di observasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulan nya. (Sugiyono, 2018)

3.3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel bertujuan untuk memudahkan proses mendapatkan dan mengelola data yang berasal dari para responden. Selain itu operasionalisasi variabel berisi kegiatan yang bertujuan untuk memecahkan variabel menjadi bagian-bagian terkecil sehingga diketahui ukurannya. Operasionalisasi variabel sebagai upaya penelitian untuk menyusun secara rinci hal-hal yang meliputi nama variabel, konsep variabel, indikator, ukuran dan skala. Dalam penelitian ini terdapat dua

variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. (Sugiyono, 2018)

3.3.1.1 *Variabel Independen* (bebas)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Menurut Sugiyono (2019:61) variable independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Variabel independen dalam penelitian ini adalah dan kualitas pelayanan (Sugiyono, 2017).

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel X

Variabel	Indikator	Skala
VARIABEL BEBAS ***Kualitas Pelayanan*** menurut Hurriyati (2008:36) adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, tamu, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayanii	Menurut Kristiana,2017 terdapat lima indikator Menyusun Tujuan 1. Kasat Mata *(tangible)* 2. Keandalan *(reability)* 3. Daya Tanggap *(responsive)* 4. Jaminan *(assurance)* 5. Empati *(empathy)*	*Likert*

Sumber: Indah Surti,2020

3.3.1.2 Variabel Dependen (terikat)

Menurut Sugiyono (2019:39) variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsukuen. Dalam bahasa Indeonesia sering disebut sebagai variabel terikat.Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Y

Variabel	Indikator	Skala
VARIABEL TERIKAT **Kepuasan Pelanggan** Kepuasan Pelanggan adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa.	Menurut Kotler dan Keller 2016 ada 4 indikator kepuasan pelanggan: 1. Terpenuhinya harapan konsumen setelah menggunakan suatu produk atau layanan. 2. Kepuasan terhadap keseluruhan produk 3. Kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang telah diberikan 4. Kepuasan secara menyeluruh	Likert

Sumber: Niken Nanincova,2019

3.3.2 Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini ini menggunakan skala *likert.* Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (dalam Sugiyono). Skala dalam alat ukur ini akan menggunakan empat alternatif jawaban (reaksi) karena untuk menghindari responden menjawab pertanyaan yang netral. Setiap jawaban akan diberi skor tergantung dengan pernyataan.(Korry, 2017).

Tabel 3. 3 Skala likert

Pilihan Jawaban	Skors
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015)

Pengukuran skala Likert menggunakan lima kategori dan masing-masing akan diberi bobot yang berbeda. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk checklist yang berskala positif dengan jawaban yang diuraikan pada tabel sedangkan

untuk skala bertingkat negatif penskorannya adalah kebalikannya. Pemberian nilai ini digunakan untuk mengukur validitas dan reabilitas suatu instrumen, serta mencari hasil penelitian dalam model regresi (Sugiyono, 2017). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

3.3.3 Sumber dan Jenis Data

Ada dua macam jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data kuantitatif dalam melakukan analisis ini.

3.3.3.1 Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari responden Hobby *Coffee*. Dengan bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan kepuasaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

3.3.3.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen, data-data,buku-buku, media elektronik, jurnal-jurnal dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan persoalan yang akan diteliti(Setiyani, 2020)

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkup penelitian.

3.4.1 Kuesioner (Angket)

Kuesioner akan diberikan kepada konsumen Hobby *Coffee*. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan penelitian. Penyebaran kuesioner dapat melalui secara tertulis atau digital dengan menyebarkan angket secara langsung kepada responden atau melalui *Google Form* yang disertai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan. Menurut Sugiyono (2020:199)

kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Penelitian ini jenisnya bersifat tertutup yang artinya jawaban dari pertanyaan sudah disediakan. (Sugiyono, 2018)

3.4.2 Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2020:195) digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pemimpin atau pihak berwenang atau pihak lain yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti (Sugiyono, 2018). Penulis melakukan wawancara secara tidak terstruktur tentang profil Hobby Coffee dengan Head Bar.

3.4.3 Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan penelitian dan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan dan keadaan di perusahaan. Peneliti melakukan observasi langsung ke *coffee shop* Hobby Coffee di Jl. *Orchard Boulevard* No.1, Belian, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau. Menurut Sugiyono (2020:203) Observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsunng objek yang diteliti.(Sugiyono, 2018)

3.4.4 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:124) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah terjadi, dokekumentasi bisa berupa vidio, gambar, audio dan tulisan dari seseorang yang berguna sebagai penunjang penelitian. Dokumentasi diperlukan sebagai bukti fisik penelitian karena dokumen sangat berkaitan apa yang terjadi dilapangan (Wicaksana, 2016)

3.5 Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data bertujuan untuk menyusun

data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Pada penelitian ini analisis data dilakukan sebagai berikut:

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2020:64) analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.(Sugiyono, 2018)

3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.2.1 Uji Validitas

Validitas merupakan alat untuk menunjukan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2020:175) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrumen yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor total nya.(Sugiyono, 2018a)

Cara mengukur validitas yaitu dengan menghitung kolerasi antara skor item dengan skor total. Analisis yang digunakan dalam uji validitas ini peneliti menggunakan metode *product moment* yang perhitungannya dengan menggunakan bantuan program SPSS *version 24 for windows*.

$$rx = \frac{N\,\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{([N\,\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)]}}$$

Keterangan:

R = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh dari subyek tiap item

Y = Skor yang diperoleh dari subyek seluruh item

∑X = Jumlah skor dalam distribusi X

∑Y = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^1$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum Y^1$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

N = Jumlah responden

Untuk mengetahui apakah instrumen tersebut valid atau tidak digunakan ketentuan sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5% maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

df = n – 2 dengan signifikansi 5%

n = jumlah responden yg di ambil 30 – 2 = 28 = 0,374

(r tabel)

1. Hasil Uji Coba Validitas dan Realibilitas

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Kasat Mata	0,675	0,374	Valid
		0,844		Valid
	Keandalan	0,790	0,374	Valid
		0,829		Valid
	Daya Tanggap	0,815	0,374	Valid
		0,816		Valid
	Jaminan	0,880	0,374	Valid
		0,758		Valid
	Empati	0,830	0,374	Valid
		0,852		Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Terpenuhi Kepuasan Pelanggan	0,841	0,374	Valid
		0,795		Valid
	Kepuasan Terhadap Keseluruhan Produk	0,910	0,374	Valid
		0,796		Valid
	Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas	0,804	0,374	Valid
		0,751		Valid
	Kepuasan Secara Menyeluruh	0,776	0,374	Valid
		0,894		Valid

Sumber: Data diolah sendiri,2022

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang

berbeda (sugiyono,2020). Instrumen yang realibel dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji realibilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan program SPSS *version* 24 *for windows.*

Rumus *Alpha Cronbach*:

$$ri = \frac{k}{(k-1)} - \left(\frac{1 - \sum si2}{\sum st2}\right)$$

Keterangan:

ri

∑ Si 1 = Means kuadran kesalahan

∑ St 1 = Varians total

k = Mean kuadrat antara subyek

Tabel 3.5 Hasil Uji Coba Realibilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Standar	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0,940	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,926	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah sendiri,2022

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji penyimpangan asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui beberapa penyimpangan yang terjadi pada data yang digunakan untuk penelitian. Hal ini agar model regresi bersifat BLUE (Best, Linear, Unbiassed, Estimated). Asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini yaitu: Uji Normalitas, Multikolineritas, Autokorelasi, dan Heteroskedastisitas yang secara rinci.(Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, 2016). Dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality*

Kolmogorov-Smirnov (Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, 2016).

3.5.3.2 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk memastikan apakah data penelitian yang dimiliki sesuai dengan garis linier atau tidak. Menurut Sugiyono dan Susanto (2015:323) uji linearitas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebeas mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas digunakan untuk membandingkan apakah sifat linier antar variabel yang diidentifikasikan secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi pada lapangan (Haryadi dan Winda, 2011). Kriteria nilai linearitas pada uji ini adalah:

1. Signifikan $\geq$ 0,05, maka terdapat hubungan yang linear antar variabel
2. Signifikan $\leq$ 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang linear antar variabel

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dilakukan nya pengujian heteroskedastisitas untuk mengetahui adanya suatu penyimpangan dari syarat atau perlakuan dari uji asumsi klasik pada regresi linear. Uji Heteroskedatisitas terjadi apabila kondisi dimana varian tidak sama dengan nilai sisa yang ada antara satu obsever dengan observasi lainnya. Jika nilai dan varian tersisa antara obesver satu dengan obsever lainnya maka disebut juga dengan kondisi homoskedastisitas dimana penyebaran titik nya mengarah kesuatu pola yang tidak jelas (Patricia, 2021).

3.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Sugiyono (2018, p. 148) mengatakan bahwa regeresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = a + b

Y = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X=0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel independen

3.5.4.1 Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig. dengan criteria :

Jika probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Jika probabilitas > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

3.5.4.2 Koefisien Determiinan (R2)

Koefisien merupakan alat untuk mengukur tingkat kecocokan atau kesempurnaan model regresi (Riana, 2012). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujinya yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai R2 mendekati 0, maka pengaruhnya semakin kecil.
2. Jika nilai R2 mendekati 1, maka pengaruhnya yang semakin kuat.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi

Lokasi penelitian ini berlokasi di Jl. Orchard Boulevard No.1, Belian, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 19444. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan Hobby Coffe.

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah jangka waktu penelitian berlangsung. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan, dimulai pada bulan April 2022 sampai dengan September 2022.

BAB IV
PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Hobby Coffee Kota Batam

4.1.1 Sejarah Hobby Coffee Kota Batam

1. Profil Hobby Coffee Kota Batam

Gambar 4.1 Logo Hobby Coffee Kota Batam

Hobby Coffee merupakan salah satu dari sekian banyak coffee shop yang berada di Kota Batam. Terbentuk sejak tahun 2020 tepatnya di bulan Desember. Hobby Coffee awalnya adalah Coffeeshop yang dibangun atas kerja sama dari Rimbun Kopi dengan PT. KC Grup, mengusung tema " *minimalis* " bukan tanpa alasan. Hobby Coffee terletak di belahan tengah Kota Batam, merupakan pusat Kota Batam, Batam Centre. Hadirnya Hobby Coffee menepis paradigma negatif masyarakat tentang tidak strategisnya lokasi Batam Centre sebagai tempat yang sanggup menciptakan khalayak ramai. Mengingat lokasi Batam Centre merupakan tempat terpusatnya kegiatan perkantoran.

Hobby Coffee merupakan salah satu Coffee Shop yang ada di Kota Batam, Hobby Coffee berdiri sejak tahun 2020 yang berlokasi di Jl. Orchard Boulevard No.1, Belian, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 19444, lokasinya strategis karena berada di tepi jalan raya dan di daerah center Kota Batam. Hobby Coffee menjual banyak menu minuman dan makanan, salah satu nya menjual menu minuman yang bahan dasarnya kopi. Hobby Coffee bisa dikunjungi dari berbagai macam usia, Hobby Coffe memiliki 3 lantai di bagian bawah lantai pertama terdapat sepeda yang biasa digunakan saat ada event sepeda,

lantai dua terdapat live music dibagian outdoor yang menyatu dengan indoor Hobby Coffee yang membedakannya hanya ada tangga yang memisahkan indoor dan outdor, sedangkan untuk lantai tiga terdapat mushola. Konsep design Hobby Coffee minimalis dilantai pertama, sedangkan dilantai kedua konsep ruangan terbuka dengan pemandangan jalan raya yang ramai menarik perhatian dan membuat kosumen merasa nyaman dan tidak bosan. Fasilitas yang dimiliki Hobby Coffee yaitu *Free-wifi*, toilet dan tempat parkir gratis.

2. Fasilitas Hobby Coffee

Hobby Coffee Merupakan Sebuah Toko Coffee yang lumayan Besar dan Luas yang memilki 3 lantai, lantai bawah adalah Toko Sepeda dan ruangan kitchen, lantai 2 adalah bar atau tempat produksi minuman dan lantai paling atas adalah Mushola,store, dan kamar Staff. Hobby Coffee berada di daerah Industri PT Tunas 2 Batam Centre, untuk bagian Indoor nya Hobby coffee memiliki kapasitas 25 sampai 30 orang dan biasa nya digunakan untuk acara Meeting dan Birthday Party, untuk bagian outdoor memiliki kapasitas 50 sampai 60 orang dan biasa nya Full di hari Weekend. Hobby coffee juga memiliki beberapa Fasilitas diatara nya:

1. Fasilitas Ruang Ibadah (Mushola)

   Mushola ini sangat penting karena ha mpir 80% yang nongkrong di Hobby Coffee adalah umat muslim. Dan mereka tidak perlu khawatir untuk mencari mushola terdekat karna sudah disediakan Coffee Shop.

2. Parkiran

   Untuk parkiran hobby coffee memiliki 2 area yang cukup luas yang berada di depan dan belakang, biasanya parkiran belakang di isi oleh mobil mobil karena keterbatasan parkiran mobil di area depan.

3. Toilet

   Di Hobby Coffee terdapat 2 toilet Pria and Perempuan.

4. Wifi

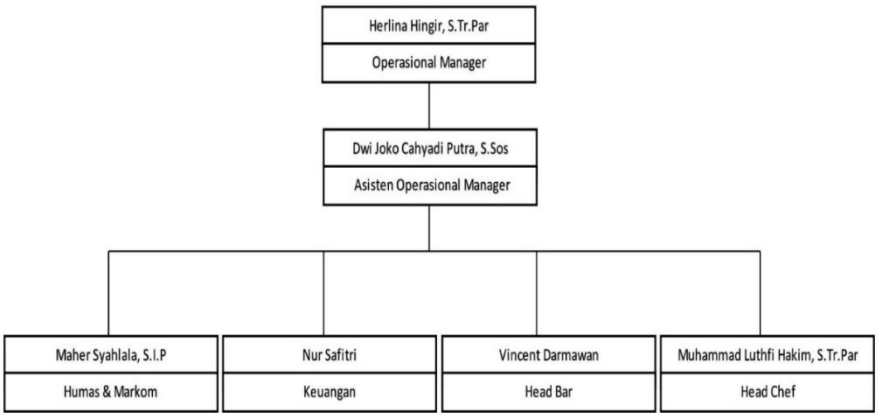
   Ini adalah Fasilitas wajib yang harus ada disebuah café atau coffee

shop karena bias untuk meningkat revenue.

4.1.2 Struktur Organisasi Hobby Coffee

Pada umumnya struktur organisasi hotel ditentukan dari besar kecilnya hotel atau disesuaikan oleh kebijakan masing-masing hotel. Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Fungsi struktur organisasi untuk mengetahui tentang tugas dan tanggung jawabnya sehingga setiap departemen mengetahui, wewenang dan tanggung jawabnya. Adapun struktur organisasi Hobby Coffee Kota Batam yaitu sebagai berikut :

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hobby Coffee

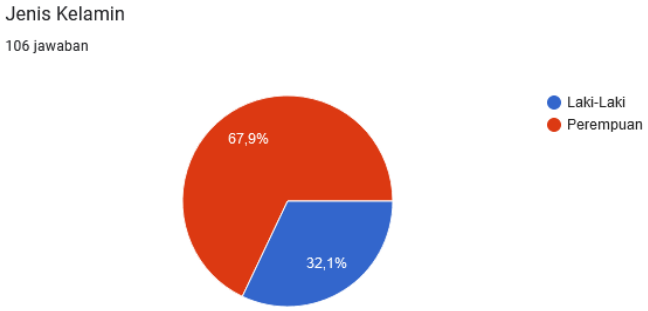


Sumber: Hobby Coffee

4.2 Identifikasi Responden

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dilihat dari usia, jenis kelamin dan pendidikan terakhir.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

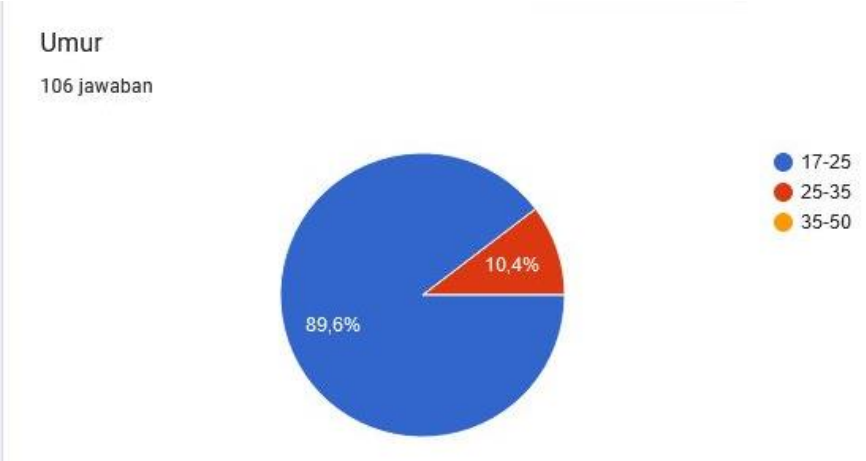


Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan

usia didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan, Yaitu sebanyak 67,9% dan jenis laki-laki 32,1%.

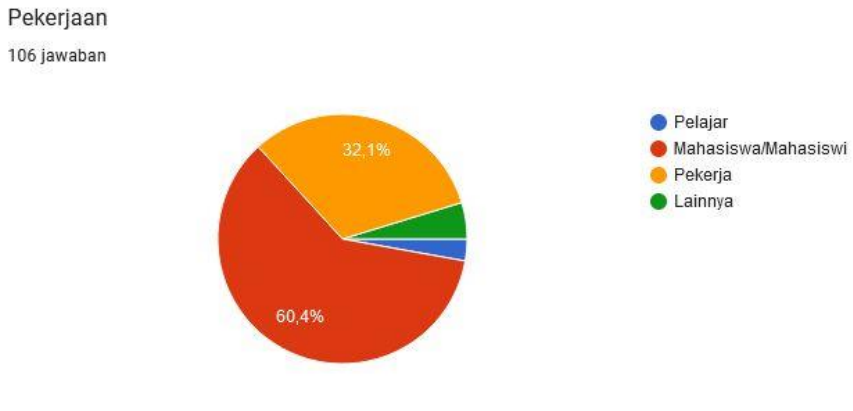
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan usia didominasi oleh responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 89,6% dan responden yang berumur 25-20 tahun sebanyak 10,4%, dan responden yang berumur 35-50 tahun sebanyak 0%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh responden yang berstatus mahasiswa 60,4 % mahasiswa dan 32,1% pekerja.

4.3 Deskripsi Uji Instrumen

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Validitas merupakan alat untuk menunjukan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2020:175) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Kasat Mata	0,501	0,165	Valid
		0,650		Valid
	Keandalan	0,567	0,165	Valid
		0,525		Valid
	Daya Tanggap	0,546	0,165	Valid
		0,624		Valid
	Jaminan	0,628	0,165	Valid
		0,649		Valid
	Empati	0,667	0,165	Valid
		0,1		Tidak Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Terpenuhi Kepuasan Pelanggan	0,595	0,165	Valid
		0,636		Valid
	Kepuasan Terhadap Keseluruhan Produk	0,688	0,165	Valid
		0,715		Valid
	Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas	0,535	0,165	Valid
		0,531		Valid
	Kepuasan Secara Menyeluruh	0,655	0,165	Valid
		0,1		Tidak Valid

S

Sumber : Hasil Olahan Data Angket Melalui *IBM SPSS versi 24*

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda (sugiyono,2020). Instrumen yang realibel dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya. Uji realibilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan program SPSS *version* 24 *for windows*.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Standar	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0,924	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,912	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Data Angket Melalui *IBM SPSS versi 24*

Dari hasil pengujian di atas, diketahui bahwa variabel X dan Y adalah sebesar 0,924 dan 0,912. Kedua variabel ini dinyatakan realiabel karena keduanya memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari setiap variabel dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.4 Statistik Deskriptif

4.4.1 Kualitas Pelayanan

Didalam variabel kualitas pelayanan ini memiliki 5 indikator yaitu: *Tangible*, *Reability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy*. Pada setiap indikator tersebut peneliti menyediakan setiap pernyataan kepada pelanggan. Berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.5 Tabel Tanggapan Responden Indikator Bukti Fisik

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kualitas Pelayanan								
Bukti Fisik (*tangible*)								
1	Fasilitas yang dimiliki Hobby Coffee sesuai dengan penyedia pelayanan (memadai)	51	47	6	2	1	93,20%	Sangat Setuju
2	Tempat parkir Hobby Coffee luas dan aman	52	42	7	0	0	89,80%	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah sendiri, 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen pada penyataan nomor 1 yaitu "Fasilitas yang dimiliki Hobby Coffee sesuai dengan penyedia pelayanan (memadai) " dengan perolehan nilai 93,20% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 2 yaitu "Tempat parkir Hobby Coffee luas dan aman." dengan perolehan nilai 89,80% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator bukti fisik mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap kehandalan:

Tabel 4.6 Tabel Tanggapan Responden Indikator Kehandalan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kualitas Pelayanan								
Kehandalan (*reability*)								
3	Hobby Coffee buka tepat waktu	61	35	11	0	0	95,60%	Sangat Setuju
4	Karyawan Hobby Coffee memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	57	42	6	3	0	94,60%	Sangat Setuju

Sumber: Data diolah sendiri,2022

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen pada penyataan nomor 3 yaitu "Hobby Coffee buka tepat waktu" dengan perolehan nilai 95,60% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 4 yaitu "Karyawan Hobby Coffee memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat." dengan perolehan nilai 94,60% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator kehandalan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap Daya tanggap:

Tabel 4.7 Tabel Tanggapan Responden Indikator Daya Tanggap

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kualitas Pelayanan								
Daya Tanggap (*responsive*)								
5	Karyawan Hobby Coffee cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan	55	43	7	2	0	94,40%	Sangat Setuju
6	Karyawan Hobby Coffe selalu menerima kritikan dan saran	58	34	15	0	0	94,20%	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen pada penyataan nomor 5 yaitu "Karyawan Hobby Coffee cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan" dengan perolehan nilai 94,40% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 6 yaitu "Karyawan Hobby Coffe selalu menerima kritikan dan saran." dengan perolehan nilai 94,20% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator daya tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap jaminan.

Tabel 4.8 Tabel Tanggapan Responden Indikator Jaminan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kualitas Pelayanan								
Jaminan (*assurance*)								
7	Hobby Coffee memiliki pelayanan yang ramah dan sopan	60	40	6	0	1	95,80%	Sangat Setuju
8	Hobby Coffee selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman	65	34	6	1	1	96,40%	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen pada penyataan nomor 7 yaitu "Hobby Coffee memiliki pelayanan yang ramah dan sopan" dengan perolehan nilai 95,80% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 8 yaitu "Hobby Coffee selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman" dengan perolehan nilai 96,20% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator jaminan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap Empati:

Tabel 4.9 Tabel Tanggapan Responden Indikator Empati

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kualitas Pelayanan								
Empati (*empathy*)								
9	Karyawan Hobby Coffee lebih mendahulukan kepentingan pelanggan	61	35	9	1	1	95,00%	Sangat Setuju
10	Karyawan Hobby Coffee memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan	58	34	12	3	0	93,60%	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.9 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen pada penyataan nomor 9 yaitu "Karyawan Hobby Coffee lebih mendahulukan kepentingan pelanggan" dengan perolehan nilai 95,00% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 10 yaitu "Karyawan Hobby Coffee memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan" dengan perolehan nilai 93,60% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator empati mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam.

4.4.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Menurut Daryanto & Setyabudi Kepuasan pelanggan yaitu suatu keadaan ketika keinginan, kebutuhan, dan harapan dari pelanggan terpenuhi setelah melakukan konsumsi.

Tabel 4.10 Tabel Tanggapan Responden Indikator Terpenuhi Harapan Konsumen

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kepuasan Pelanggan								
Terpenuhi harapan konsumen								
11	Hobby Coffee memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan	58	39	9	0	1	94,80%	Sangat Setuju
12	Pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hobby Coffee	53	44	9	0	1	93,80%	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator terpenuhi harapan konsumen terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen pada penyataan nomor 11 yaitu "Hobby Coffee memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan" dengan perolehan nilai 94,80% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 12 yaitu "Pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hobby Coffee" dengan perolehan nilai 93,80% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator tercapainya harapan konsumen mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap kepuasan terhadap keseluruhan produk:

Tabel 4.11 Tabel Tanggapan Responden Indikator kepuasan terhadap keseluruhan produk

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kepuasan Pelanggan								
Kepuasan terhadap keseluruhan produk								
13	Saya merasa puas terhadap makanan dan minuman di hobby coffee	65	33	7	1	1	96,20%	Sangat Setuju
14	Saya merasa puas dengan keadaan fisik dari minuman dan makanan di Hobby Coffee	59	39	8	0	1	95,20%	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator Kepuasan terhadap keseluruhan produk terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen pada penyataan nomor 13 yaitu "Saya merasa puas terhadap makanan dan minuman di hobby coffee" dengan perolehan nilai 96,20% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 14 yaitu "Saya merasa puas dengan keadaan fisik dari minuman dan makanan di Hobby Coffee" dengan perolehan nilai 95,20% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator kepuasan terhadap keseluruhan produk mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap kepuasan terhadap keseluruhan produk:

Tabel 4.12 Tabel Tanggapan Responden Indikator kepuasan pelanggan terhadap fasilitas

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kepuasan pelanggan								
Kepuasan pelanggan terhadap fasilitas								
15	Fasilitas dan kenyamanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan	52	48	4	2	1	93,80%	Sangat Setuju

16	Jarak antara meja satu dan meja lainnya tidak terlalu dekat	57	35	14	0	1	93,60%	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.12 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator Kepuasan pelanggan terhadap fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen pada penyataan nomor 15 yaitu "Fasilitas dan kenyamanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan" dengan perolehan nilai 93,80% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 16 yaitu "Jarak antara meja satu dan meja lainnya tidak terlalu dekat" dengan perolehan nilai 93,60% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator kepuasan pelanggan terhadap fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Berikut merupakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner terhadap Kepuasan secara menyeluruh:

Tabel 4.13 Tabel Tanggapan Responden Indikator kepuasan pelanggan terhadap fasilitas

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Persen	Kategori
Variabel Kepuasan Pelanggan								
Kepuasan secara menyeluruh								
17	Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan saat menyajikan makanan dan minuman di Hobby Coffee	59	38	9	0	1	95,00%	Sangat Setuju
18	Saya merasa puas dengan fasilitas dan rasa yang diciptakan oleh Hobby Coffee	65	35	6	1	0	97,00%	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan nilai rata-rata responden untuk indikator Kepuasan pelanggan terhadap fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Nilai persen

pada penyataan nomor 17 yaitu “Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan saat menyajikan makanan dan minuman di Hobby Coffee” dengan perolehan nilai 95,00% dalam kategori sangat setuju. Pada pernyataan nomor 18 yaitu “Saya merasa puas dengan fasilitas dan rasa yang diciptakan oleh Hobby Coffee” dengan perolehan nilai 97,00% dalam kategori sangat setuju. Hal ini menjelaskan bahwa indikator kepuasan secara menyeluruh mempengaruhi kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam.

4.5 Teknik Analisis Data

4.5.1 Uji Asumsi Klasik

4.5.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov

Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,47517309
Most Extreme Differences	Absolute		,114
	Positive		,114
	Negative		-,086
Test Statistic			,114
Asymp. Sig. (2-tailed)			,003[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,141[d]
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,132
		Upper Bound	,150

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, uji Kolmogorov-Smirnov menunjukan bahwa residual data yang diambil telah berdistribusi normal karena nilai signifikan lebih besar dari 0,141 dengan nilai Asym.Sig (2-tailed) sebesar 0,003. Maka dari itu, residual data berdistribusi normal dan mode regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

eritas

Uji liniearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat keterkaitan antara dua variabel yang bersifat linear. Uji liniearitas dilakukan dengan menggunakan analisis variansi terhadap garis regresi yang nantinya akan diperoleh nilai F hitung. Kriteria nilai linieritas pada uji ini adalah:

Data dapat dinyatakan lolos uji linearitas apabila data tersebut memiliki nilai Sig. (*Deviation from Linearity*) ≥ 0.05. Sehingga, antar variabel dari data dapat dikatakan memiliki hubungan linear secara signifikan.

Tabel 4.4 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

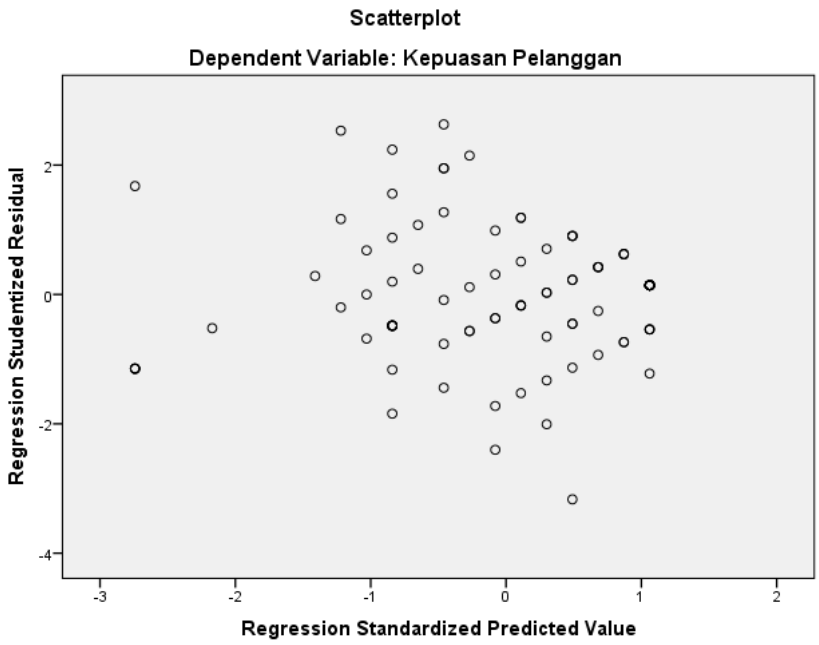
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan Kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	1409,205	15	93,947	43,785	,000
		Linearity	1374,003	1	1374,003	640,367	,000
		Deviation from Linearity	35,203	14	2,514	1,172	,312
	Within Groups		180,235	84	2,146		
	Total		1589,440	99			

sarkan Tabel 4.4 di atas, nilai Sig. (*Deviation from Linearity*) adalah 0.312 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa keterkaitan kedua variabel bersifat linear.

4.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedatisitas terjadi apabila kondisi dimana varian tidak sama dengan nilai sisa yang ada antara satu obsever dengan observasi lainnya. Jika nilai dan varian tersisa antara obesver satu dengan obsever lainnya maka disebut juga dengan kondisi homoskedastisitas dimana penyebaran titik nya mengarah kesuatu pola yang tidak jelas (Patricia, 2021).

Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisita



Berdasarkan tabel 4.5 diatas , terlihat bahwa plot menyebar di sekitar garis 0, dan tidak membentuk pola, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedasitas.

4.5.1 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk merngetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Analisis regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,375	1,267		3,452	,001
	Kualitas Pelayanan	,708	,028	,930	25,000	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan data pada tabel 4.6 di atas, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah:

1. Jika tidak ada Kualitas Pelayanan (X) maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 4,375
2. Setiap penambahan 1% Kualitas Pelayanan (X), maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,708
3. Karena nilai koefisien regresi bernilai plus, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Edukasi (X) berpengaruh positif terhadap Minat Beli Pelanggan (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah Y = 4,375 + 0,708 X
4. Nilai regresi yang didapatkan signifikansi yaitu 0,001, dimana lebih kecil dari 0.05 yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak yaitu kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga hipotesis tidak dapat diterima.

4.5.2 Uji Pengaruh Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig.

Tabel 4.7 Hasil Uji Pengaruh Parsial

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,375	1,267		3,452	,001
	Kualitas Pelayanan	,708	,028	,930	25,000	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan output SPSS Tabel 4.5, nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 25,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 0,165 Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kriteria pengujian hipotesis adalah H_o ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

4.5.3 Uji Kofiesien Determinasi

Koefisien determinasi (*R*2) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,930[a]	,864	,863	1,483

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi dengan SPSS pada Tabel 4.7 di atas, nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,864 berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap minat kepuasan pelanggan sebesar 86,4% (0,864 × 100%) ada pengaruh sebesar 13,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4.6 Pembahasan

Penelitian ini membahas berupa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Sebelum melakukan uji hipotesis, sudah dilakukan sebelumnya beberapa uji, yaitu uji coba instrumen dan uji

asumsi klasik. Uji coba instrumen ini berfungsi untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut layak disebar atau tidak. Berdasarkan hasil statistik yang telah dilakukukan melalui program SPSS v 24, penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Hobby Coffee. Pada penelitian ini, penulis melakukan uji validitas yang dijelaskan pada Tabel 4.1. Uji validitas ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden terlebih dahulu sebagai uji coba instrumen untuk mendapatkan hasil pernyataan yang valid untuk disebarkan kepada 100 responden.

Penelitian ini membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Dari hasil kuesioner yang diperoleh dari 100 responden, dapat diketahui yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 32,8%, dan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 68,2%. Adapun kelompok usia responden yang mendominasi pada penelitian ini pada usia 17-25 tahun sebanyak 89,7%, Kemudian responden yang berusia antara 25 – 35 tahun sebanyak 10,3% dan responden yang diketahui jenis pekerjaan, untuk responden pekerja 31,8%, adapun responden yang mendominasi pada penelitian ini pada mahasiswa/mahasiswi sebanyak 60,7%. Selanjutnya penulis melakukan uji instrument penelitian.

Sebelum melakukan uji hipotesis, penulis sudah melakukan beberapa uji yaitu uji coba instrumen, uji asumsi klasik, uji linear sederhana. Uji instrumen terbagi menjadi dua yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji instrument ini digunakan untuk mengetahui apakah butir pernyataan dari kueasioner layak atau tidak layak disebar. Setelah mendapat data yang valid dengan kriteria r hitung > r tabel dengan taraf signifikasi α = 5% (0.05), selanjutnya penulis melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Berdasarkan Tabel 3.5, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh variabel yang diujikan nilainya di atas 0.600 baik itu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,940 dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0.926. Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa uji validitas pada variabel kualitas pelayanan

dan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid. Kemudian pada Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa uji reliabilitas dengan Teknik formula *Cronbach Alpha* diperoleh nilai *Cronbach Alpha* dari kedua variabel memliki nilai di atas 0,6 yaitu 0,924 pada variabel kualitas pelayanan dan 0,912 pada variabel kepuasan pelanggan. Sehingga seluruh alat pengukur masing-masing variabel ini dinyatakan reliabel.

Untuk mengetahui penyimpangan asumsi klasik, yang terdiri atas uji normalitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas yang dicantumkan pada tabel 4.3 menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan berdistribusi secara normal dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* Test dengan nilai signifikasi 0,003 (Asymp. Sig. (2-tailed)) yang lebih kecil dari 0,141 dan dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal.

Selanjutnya pada uji linearitas, yang dicantumkan pada tabel 4.4 menunjukan bahwa terdapat keterkaitan antar kedua variabel yang bersifat linear. Angka signifikasi diperoleh sebesar 0.312 dimana sebuah penelitian yang dapat dikatakan linear Ketika nilai signifikasi linearitas lebih dari 0,05.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hobby Coffee Kota Batam. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Hobby Coffee Kota Batam maka semakin besar pula dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan begitu sebaliknya.

Dalam penelitian ini kemjudian dilakukan uji hipotesis, yaitu uji analisis regresi liniear sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi. Tujuan dari regresi linier sederhana ini yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan(X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Uji regresi liniear pada penelitian ini hipotesisnya tidak diterima, karena nilai sifnifikansinya sebesar 0.001 lebih kecil dari 0,05 yang dijelaskan pada Tabel 4.6, kemudian pada uji ini juga dapat diketahui

persamaan regresinya adalah Y = 4,375 + 0,708 X. Dikarenakan persamaannya bernilai positif maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa nilai variabel kepuasan pelanggan sebesar 4,375 dan setiap penambahan 1% tingkat variabel kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,708.

Setelah melakukan uji regresi linear sederhana, langkah selanjutnya adalah melakukan Uji t. Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh sendiri-sendiri antara variabel edukasi (X) dan variabel minat beli pelanggan (Y). Dari uji t yang sudah dilakukan pada tabel 4.7 terdapat hasil yang menunjukan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) secara parsial yaitu dengan perbandingan nilai thitung lebih besar daripada ttabel 25,000 >0,165.

Setelah melakukan uji t, dilanjutkan dengan uji r untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan(X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y). Dalam uji ini dapar dilihat pada tabel 4.8 dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,930, yang berarti keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan(X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) relative kuat. Hubungan tersebut dikatakan kuat karena nilai koefisien korelasi (R) lebih dari 0,5. Pada tabel 4.8 juga menyatakan nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,864. Hasil ini menunjukan bahwa edukasi yang diteliti dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 86,4% untuk menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi dalam minat beli pelanggan, sisanya sebesar 13,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai koefisien determinasi positif menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang mengalami penurunan, maka kepuasan pelanggan juga mengalami penurunan.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Bersadarkan hasil penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Batam, maka dapat disimpulkan berdasarkan penjelasan dan pemaparan bahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan terjadi pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap pelanggan di Hobby Coffee Batam. Dari hasil uji hipotesis, yaitu uji t, diperoleh hasil yaitu 25.000 > 0,165 dapat ditarik kesimpulannya bahwa adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil proyek akhir ini dapat disimpulkan bahwa pengalaman yang positif menyebabkan persepsi positif pada pelanggan.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hobby Coffee Kota Batam. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis dengan uji pengaruh parsial (uji-t) yang nilai Thitung sebesar

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hobby Coffee Batam.
2. Supaya tingkat penjualan di Hobby Coffee Batam tetap optimal, maka perusahaan dapat mulai memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Hobby Coffe kepada konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga penelitian akan lebih jelas dalam memaparkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Batam, P., Rempang, P., Malaka, S., Batam, P., Menurut, B., Kependudukan, D., & Kota, S. (2021). *Sejarah*.

Carolina, F. A. (2017). Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dalam Perspektif Technologi Acceptance Model. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Dr. Meithiana Indrasari. (2019). pemasaran & kepuasan pelanggan. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1).

Febri, E., Sudarwanto, T., & Prio Santoso, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bakso Mama 1 Jombang. *Jurnal GeoEkonomi*, *10*(2), 164–180. https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i2.100

Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *3*(2), 273–282. http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO

Herdiansya. (2019). Pengembangan Wisata Sejarah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Indah Surti, F. N. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe & Resto Steak di Jakarta Selatan. *E Proceeding of Management*, *2*(3), 3808–3815. https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684

Kementrian perindustrian. (2017). *peluang coffee*.

Korry, D. I. (2017). Pengaruh Status Kerja Ibu Rumah Tangga Terhadap Coping Stress. *Repository Unika Sogijapranata*, 36–44. http://repository.unika.ac.id/id/eprint/14757

Kosanke, R. M. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PELANGGAN COFFE SHOP JANJI JIWA MALANG*. *2013*, 15–30.

Niken Nanincova. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, *7*(2), 1–5.

Ningtyas, M. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian industri manufaktur. *Metode Penelitian*, 32–41.

Novia, S. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan dan strategi kepuasaan pelanggan. *Journal of Chemical Information*, *53*(9), 1689–1699. https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/260399/File12_BAB-II.pdf

Novianti, Endri, dan D. (2018). KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP

LOYALITAS PELANGGAN. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *VIII*(1), 90–108.

Patricia, C. O. S. (2021). *PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN JOHN'S BAKERY DI KOTA BATAM*. *3*(2), 6.

Setiyani, M. S. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA*.

Sugiyono. (2017). Landasan Teori Variabel Intervening. *Bab III Metoda Penelitian*, *Bab iii me*, 1–9.

Sugiyono. (2018a). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.

Sugiyono. (2018b). *desain, Populasidan Sampel penelitian*. *4*, 18–35.

Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, R. S. (2016). Metodologi Penelitian. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, *April*, 5–24.

Wicaksana, A. (2016a). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PELANGGAN COFFE SHOP JANJI JIWA MALANG. *Https://Medium.Com/*, 11–32. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Wicaksana, A. (2016b). 済無No Title No Title No Title. *Https://Medium.Com/*, 25–32. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Williianti. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, *12*(2004), 6–25.

Yulianto, M. B. (2020). Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, *8*(3), 691–704.

Batam, P., Rempang, P., Malaka, S., Batam, P., Menurut, B., Kependudukan, D., & Kota, S. (2021). *Sejarah*.

Carolina, F. A. (2017). Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dalam Perspektif Technologi Acceptance Model. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Dr. Meithiana Indrasari. (2019). pemasaran & kepuasan pelanggan. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1).

Febri, E., Sudarwanto, T., & Prio Santoso, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bakso Mama 1

Jombang. *Jurnal GeoEkonomi*, *10*(2), 164–180. https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i2.100

Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *3*(2), 273–282. http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO

Herdiansya. (2019). Pengembangan Wisata Sejarah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Indah Surti, F. N. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe & Resto Steak di Jakarta Selatan. *E Proceeding of Management*, *2*(3), 3808–3815. https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684

Kementrian perindustrian. (2017). *peluang coffee*.

Korry, D. I. (2017). Pengaruh Status Kerja Ibu Rumah Tangga Terhadap Coping Stress. *Repository Unika Sogijapranata*, 36–44. http://repository.unika.ac.id/id/eprint/14757

Kosanke, R. M. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PELANGGAN COFFE SHOP JANJI JIWA MALANG*. *2013*, 15–30.

Niken Nanincova. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, *7*(2), 1–5.

Ningtyas, M. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian industri manufaktur. *Metode Penelitian*, 32–41.

Novia, S. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan dan strategi kepuasaan pelanggan. *Journal of Chemical Information*, *53*(9), 1689–1699. https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/260399/File12_BAB-II.pdf

Novianti, Endri, dan D. (2018). KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *VIII*(1), 90–108.

Patricia, C. O. S. (2021). *PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN JOHN'S BAKERY DI KOTA BATAM*. *3*(2), 6.

Setiyani, M. S. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA*.

Sugiyono. (2017). Landasan Teori Variabel Intervening. *Bab III Metoda Penelitian*, *Bab iii me*, 1–9.

Sugiyono. (2018a). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.

Sugiyono. (2018b). *desain, Populasidan Sampel penelitian*. *4*, 18–35.

Tiara Dewi, Muhammad Amir Masruhim, R. S. (2016). Metodologi Penelitian. *Laboratorium Penelitian Dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*, *April*, 5–24.

Wicaksana, A. (2016a). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PELANGGAN COFFE SHOP JANJI JIWA MALANG. *Https://Medium.Com/*, 11–32. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Wicaksana, A. (2016b). 済無No Title No Title No Title. *Https://Medium.Com/*, 25–32. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Williianti. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, *12*(2004), 6–25.

Yulianto, M. B. (2020). Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, *8*(3), 691–704.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Ibu/Bapak/Sdr,
Dengan Hormat

Perkenalkan nama saya Dwi Eka Syahputri, Mahasiswi Politeknik Pariwisata Batam jurusan Manajemen Tata Hidangan. Mohon waktunya untuk mengisi kuesioner terlampir untuk keperluan Proyek Akhir saya yang berjudul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hobby Coffee Kota Batam".**

Ibu/Bapak/Sdr cukup memilih jawaban yang menurut Ibu/Bapak/Sdr benar dan tepat. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5.

5 : Sangat Setuju (SS)

4 : Setuju (S)

3 : Cukup Setuju (CS)

2 : Tidak Setuju (TS)

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Jawaban anda dijamin kerahasiannya, data hanya untuk kepentingan akademik.

Terimakasih.

KUESIONER

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Umur :

a. 17-25 tahun ( )
b. 25-35 tahun ( )
c. 35-50 tahun ( )
d. Lainnya ( )

Pekerjaan :

a. Pelajar ( )
b. Mahasiswa/Mahasiswi ( )
c. Pekerja ( )
d. Lainnya ( )

Isilah tabel berikut dengan tanda ceklis atau silang (**X**) / (✓) sesuai dengan pendapat Anda sebenar-benarnya

Catatan:

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
KS = Kurang Setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

***Setiap pertanyaan wajib dijawab**

No	Indikator Kualitas Pelayanan	STS	TS	KS	S	SS
Bukti Fisik(*tangible*)						
1	Fasilitas yang dimiliki Hobby Coffee sesuai dengan penyedia pelayanan (memadai)					
2	Tempat parkir Hobby Coffee luas dan aman					
Kehandalan (*reability*)						
3	Hobby Coffee buka tepat waktu					
4	Karyawan Hobby Coffee memberikan pelayanan cepat dan tepat					
Daya Tanggap (*responsive*)						
5	Karyawan Hobby Coffee cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan					
6	Karyawan Hobby Coffee selalu menerima kritikan dan saran					
Jaminan (*assurance*)						
7	Hobby Coffee memiliki pelayanan yang ramah dan sopan					
8	Hobby Coffee selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman					
Empati (*empathy*)						
9	Karyawan Hobby Coffee lebih mendahulukan kepentingan pelanggan					
10	Karyawan Hobby Coffee memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan					

No	Indikator Kepuasan Pelanggan	STS	SS	KS	S	TS
Terpenuhi harapan konsumen						
11	Hobby Coffee memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan					
12	Pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hobby Coffee					
Kepuasan Terhadap Keseluruhan Produk						
13	Saya merasa puas terhadap makanan dan minuman di hobby coffee					
14	Saya merasa puas dengan keadaan fisik dari minuman dan makanan di Hobby Coffee					
Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas						
15	Fasilitas dan kenyamanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan					
16	Jarak antara meja satu dan meja lainnya tidak terlalu dekat					
Kepuasan Secara Menyeluruh						
17	Saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan saat menyajikan makanan dan minuman di Hobby Coffee					
18	Saya merasa puas dengan fasilitas dan rasa yang diciptakan oleh Hobby Coffee					

I. Data Responden

1. Kualitas Pelayanan

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	51	47	6	2	1	100
Pertanyaan 2	52	42	7	0	0	100

b. Kehandalan (*reability*)

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	61	35	11	0	0	100
Pertanyaan 2	57	41	6	3	0	100

c. Daya Tanggap (*responsive*)

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	55	43	7	2	0	100
Pertanyaan 2	58	34	15	0	0	100

d. Jaminan (*assurance*)

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	60	40	6	0	1	100
Pertanyaan 2	65	34	6	1	1	100

e. Empati (*empathy*)

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	61	35	9	1	1	100
Pertanyaan 2	58	34	12	3	0	100

2. Kepuasan Pelanggan

a. Terpenuhi harapan konsumen

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	58	39	9	0	1	100
Pertanyaan 2	53	44	9	0	1	100

b. Kepuasan terhadap keseluruhan produk

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	65	33	7	1	1	100
Pertanyaan 2	59	39	8	0	1	100

c. Kepuasan pelanggan terhadap fasilitas

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	52	48	4	2	1	100
Pertanyaan 2	57	35	14	0	1	100

d. Kepuasan secara menyeluruh

Item	5/SS	4/S	3/KS	2/TS	1/STS	Jumlah
Pertanyaan 1	59	38	9	0	1	100
Pertanyaan 2	65	35	6	1	0	100

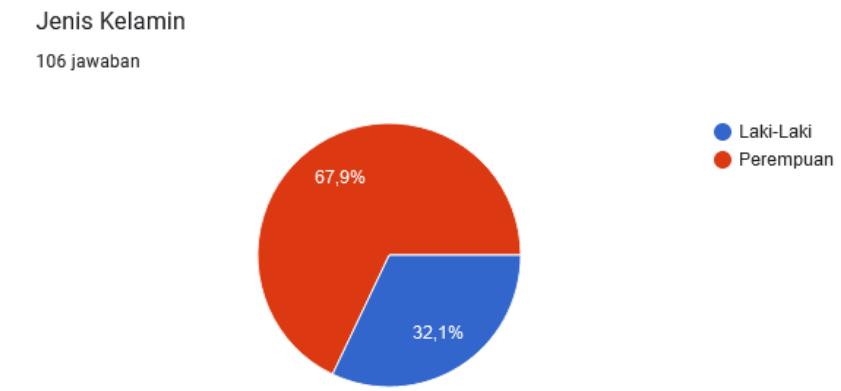
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden

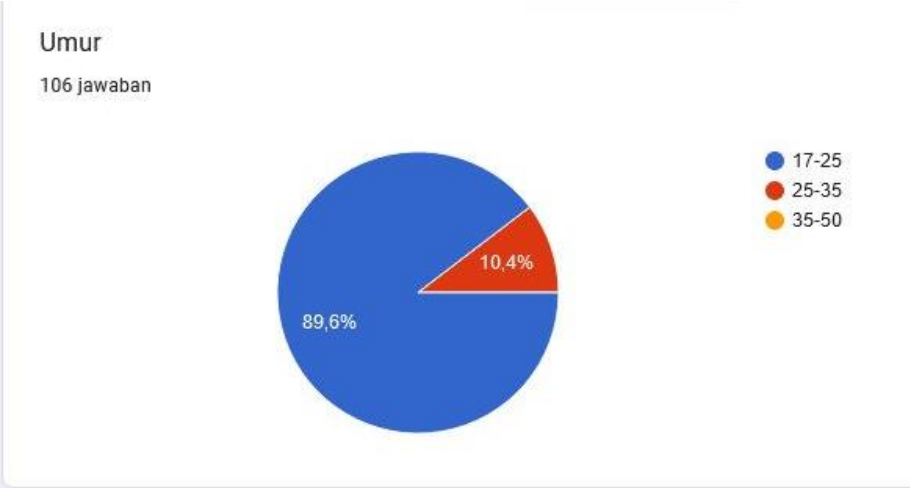
No. Responden	*Kualitas Pelayanan (X)*										*Kepuasan Pelanggan (Y)*								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	Jlh
1	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	81
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	84
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	81
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	85
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	86
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
9	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	68
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	87
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	86
12	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	85
13	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	83
14	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	81
15	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	77
17	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	79
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	89
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
23	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	77
24	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	72
25	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	77
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
28	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	85
29	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	76
30	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	87
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
32	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	82
33	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	81
34	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	5	75
35	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	79

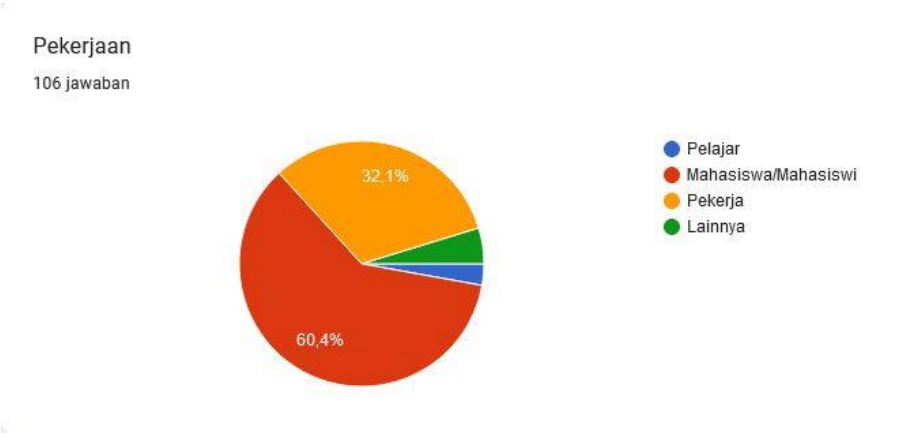
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
37	5	5	3	4	4	3	5	2	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	71
38	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	82
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
40	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	78
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
42	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	84
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
44	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	79
45	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	80
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	88
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	71
48	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	79
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
50	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	73
51	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	83
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	75
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
56	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	87
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	87
58	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	76
59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	87
60	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	5	4	5	4	3	4	71
61	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	80
62	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	70
63	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	75
64	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
66	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	76
67	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	83
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	78
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
70	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	84
71	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
72	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	86
73	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	80
74	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	83
75	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	69

76	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	81
77	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	81
78	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	83
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	89
84	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	86
85	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	80
86	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
89	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
92	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
93	5	2	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	5	5	4	3	4	5	74
94	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	79
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	89
96	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
97	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	60
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	73
100	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	58

Lampiran 3 Data Karakteristik Responden







Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	TOTAL_KP
KP1	Pearson Correlation	1	,681**	,524**	,365*	,560**	,421*	,531**	,348	,531**	,570**	,675**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,048	,001	,021	,003	,059	,003	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	,681**	1	,625**	,589**	,666**	,719**	,733**	,562**	,652**	,606**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	,524**	,625**	1	,558**	,441*	,688**	,672**	,572**	,595**	,697**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,001	,015	,000	,000	,001	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	,365*	,589**	,558**	1	,802**	,693**	,709**	,614**	,641**	,661**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,048	,001	,001		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	,560**	,666**	,441*	,802**	1	,613**	,700**	,444*	,700**	,652**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,015	,000		,000	,000	,014	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	,421*	,719**	,688**	,693**	,613**	1	,631**	,537**	,631**	,583**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000	,000	,000	,000		,000	,002	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	,531**	,733**	,672**	,709**	,700**	,631**	1	,743**	,648**	,782**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	,348	,562**	,572**	,614**	,444*	,537**	,743**	1	,656**	,697**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,059	,001	,001	,000	,014	,002	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

KP9	Pearson Correlation	,531**	,652**	,595**	,641**	,700**	,631**	,648**	,656**	1	,695**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP10	Pearson Correlation	,570**	,606**	,697**	,661**	,652**	,583**	,782**	,697**	,695**	1	,852**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_KP	Pearson Correlation	,675**	,844**	,790**	,829**	,815**	,816**	,880**	,758**	,830**	,852**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KPL 1	KPL 2	KPL 3	KPL 4	KPL 5	KPL 6	KPL 7	KPL 8	TOTAL_KPL
KPL1	Pearson Correlation	1	,794**	,699**	,522**	,732**	,490**	,605**	,643**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,000	,006	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL2	Pearson Correlation	,794**	1	,590**	,614**	,548**	,415*	,557**	,667**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,002	,022	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL3	Pearson Correlation	,699**	,590**	1	,757**	,758**	,708**	,737**	,702**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL4	Pearson Correlation	,522**	,614**	,757**	1	,529**	,601**	,481**	,697**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,003	,000	,007	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL5	Pearson Correlation	,732**	,548**	,758**	,529**	1	,559**	,549**	,582**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,003		,001	,002	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL6	Pearson Correlation	,490**	,415*	,708**	,601**	,559**	1	,472**	,572**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,006	,022	,000	,000	,001		,008	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL7	Pearson Correlation	,605**	,557**	,737**	,481**	,549**	,472**	1	,695**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,007	,002	,008		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KPL8	Pearson Correlation	,643**	,667**	,702**	,697**	,582**	,572**	,695**	1	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

TOTAL_KPL	Pearson Correlation	,841**	,795**	,910**	,796**	,804**	,751**	,776**	,849**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

a. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,940	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	40,13	25,913	,605	,941
KP2	40,13	24,326	,802	,932
KP3	40,23	24,461	,732	,935
KP4	40,27	23,513	,774	,934
KP5	40,17	24,557	,767	,933
KP6	40,23	23,909	,760	,934
KP7	40,03	24,516	,850	,930
KP8	40,10	25,334	,702	,937
KP9	40,03	24,861	,789	,933
KP10	40,07	24,685	,816	,931

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

b. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,926	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KPL1	31,43	13,771	,783	,913
KPL2	31,57	14,116	,724	,918
KPL3	31,30	13,803	,880	,906
KPL4	31,43	14,323	,731	,917
KPL5	31,53	14,326	,742	,916
KPL6	31,50	13,845	,653	,926
KPL7	31,37	14,447	,707	,919
KPL8	31,40	14,041	,799	,912

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,47517309
Most Extreme Differences	Absolute		,114
	Positive		,114
	Negative		-,086
Test Statistic			,114
Asymp. Sig. (2-tailed)			,003[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,141[d]
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,132
		Upper Bound	,150

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

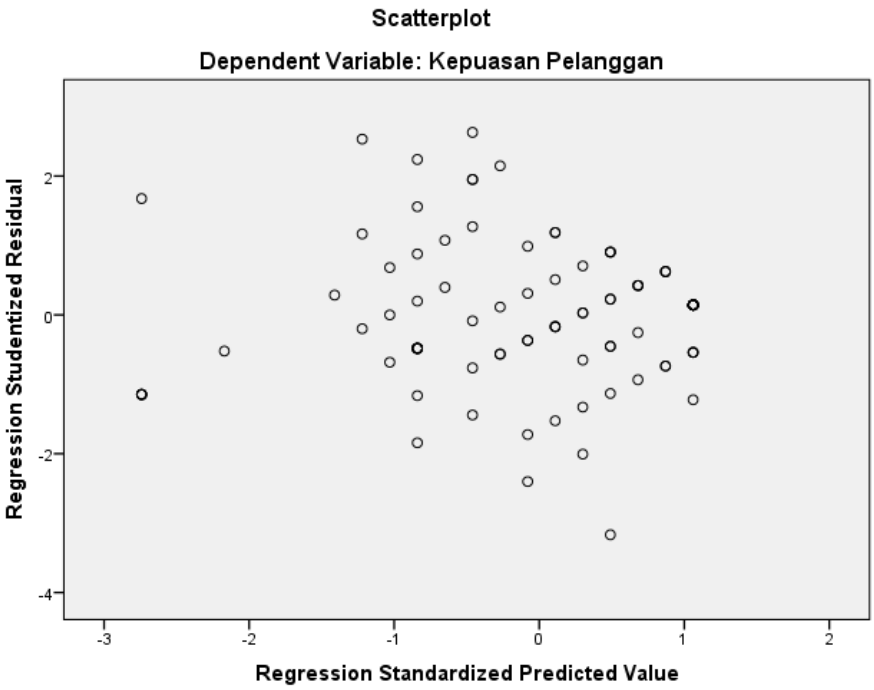
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Lampiran 8 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan Kualitas pelayanan	Between Groups	(Combined)	1409,205	15	93,947	43,785	,000
		Linearity	1374,003	1	1374,003	640,367	,000
		Deviation from Linearity	35,203	14	2,514	1,172	,312
	Within Groups		180,235	84	2,146		
	Total		1589,440	99			

Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,930[a]	,864	,863	1,483

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1374,003	1	1374,003	625,018	,000[b]
	Residual	215,437	98	2,198		
	Total	1589,440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,375	1,267		3,452	,001
	Kualitas Pelayanan	,708	,028	,930	25,000	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 11 Hasil Uji Parsial (uji-t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,375	1,267		3,452	,001
	Kualitas Pelayanan	,708	,028	,930	25,000	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 12 Uji Kofisiensi Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,930[a]	,864	,863	1,483

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Lampiran 13 Surat Permohonan Izin Penelitian

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
https://btp.ac.id

Batam, 5 Desember 2022

No : 262/D/KET-BTP/XII/2022
Perihal : Permohonan Observasi Proyek Akhir

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Hobby Coffee
di Tempat

Dengan Hormat,
Dalam rangka penyusunan Proyek Akhir sebagai syarat kelulusan, mahasiswa Program Studi Manajemen Tata Hidangan Batam Tourism Polytechnic akan melakukan kunjungan observasi dengan keterangan:

Nama : Dwi Eka Syahputri
NIM : 2019020003
Judul PA : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Besar harapan kami pihak Manajemen Hobby Coffee dapat mempersilakan mahasiswa tersebut melakukan observasi.

Demikianlah surat permohonan ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

M. Nur A Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA
Direktur Batam Tourism Polytechnic

Lampiran 14 Surat Balasan Melakukan Penelitian

SURAT KETERANGAN

Kepada Yth,
Batam Tourism Polytechnic
Di Tempat

Dengan Hormat,
Berdasarkan Surat Permohonan Izin Observasi dan Pengambilan data Penelitian Kepada Mahasiswa

Nama : Dwi Eka Syahputri
NIM : 2019020003
Program Studi : Manajemen Tata Hidang
Judul PA : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hobby Coffee Kota Batam

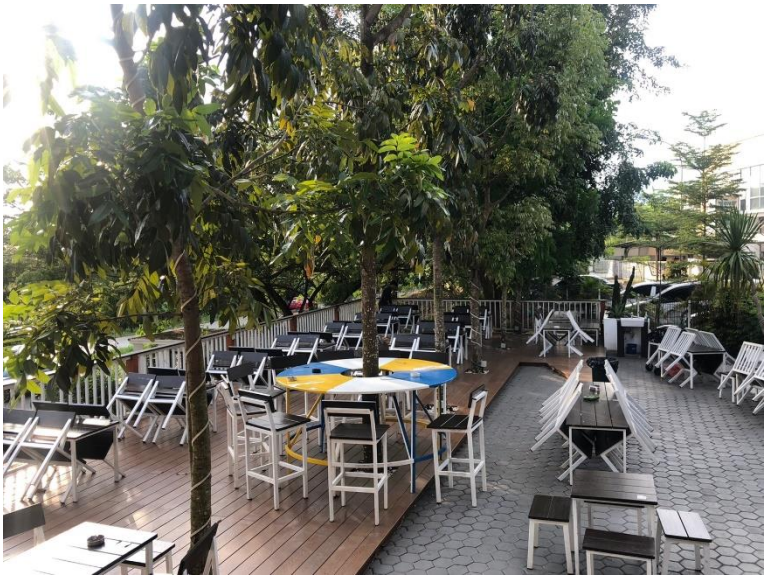
Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas dapat kami terima untuk melakukan observasi dan pengambilan data yang akan dipergunakan untuk menyelesaikan penelitian proyek akhir.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

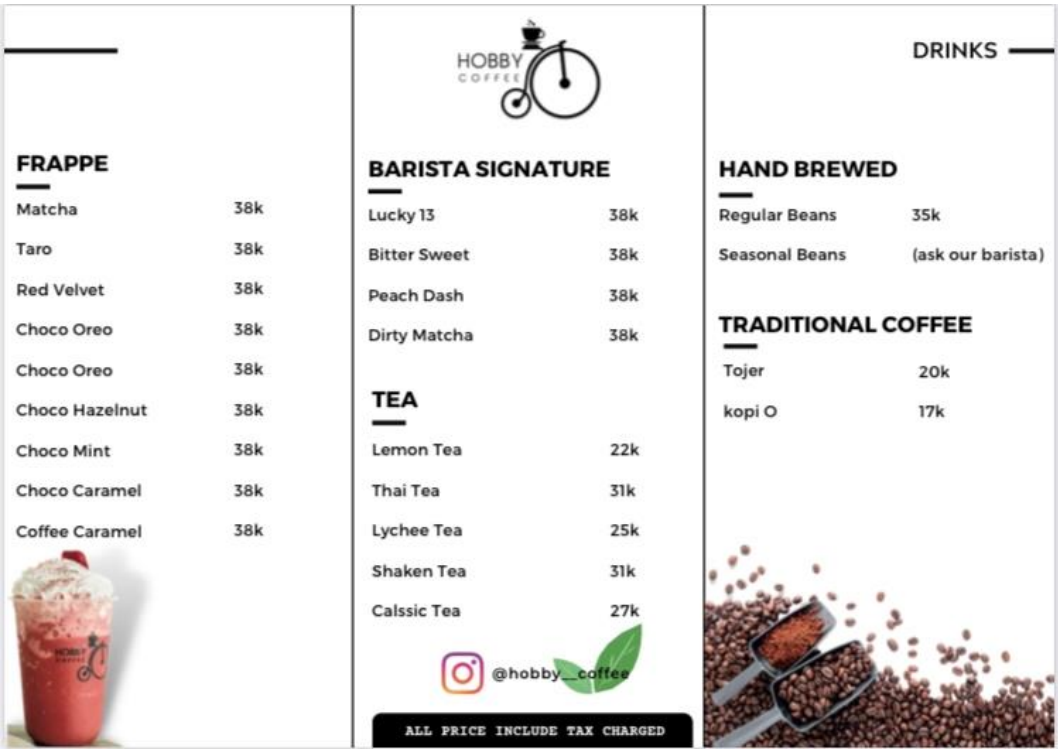
Hormat Kami

Guntur Senopati
Pengelola Hobby Coffee

Lampiran 15 Gambaran Hobby Coffee Kota Batam



Lampiran 16 Menu Hobby Coffee Kota Batam



HOBBY COFFEE

DRINKS

FRAPPE

Matcha	38k
Taro	38k
Red Velvet	38k
Choco Oreo	38k
Choco Oreo	38k
Choco Hazelnut	38k
Choco Mint	38k
Choco Caramel	38k
Coffee Caramel	38k

BARISTA SIGNATURE

Lucky 13	38k
Bitter Sweet	38k
Peach Dash	38k
Dirty Matcha	38k

TEA

Lemon Tea	22k
Thai Tea	31k
Lychee Tea	25k
Shaken Tea	31k
Calssic Tea	27k

@hobby__coffee

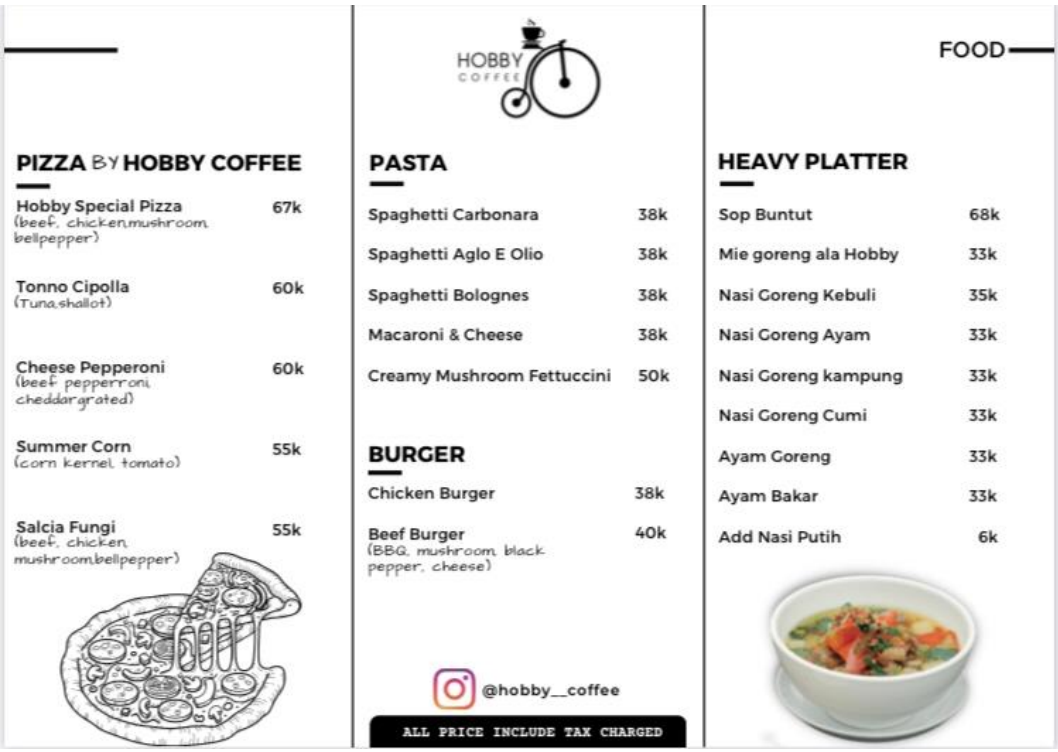
ALL PRICE INCLUDE TAX CHARGED

HAND BREWED

Regular Beans	35k
Seasonal Beans	(ask our barista)

TRADITIONAL COFFEE

Tojer	20k
kopi O	17k



HOBBY COFFEE

FOOD

PIZZA BY HOBBY COFFEE

Hobby Special Pizza (beef, chicken,mushroom, bellpepper)	67k
Tonno Cipolla (Tuna,shallot)	60k
Cheese Pepperoni (beef, pepperroni, cheddargrated)	60k
Summer Corn (corn kernel, tomato)	55k
Salcia Fungi (beef, chicken, mushroom,bellpepper)	55k

PASTA

Spaghetti Carbonara	38k
Spaghetti Aglo E Olio	38k
Spaghetti Bolognes	38k
Macaroni & Cheese	38k
Creamy Mushroom Fettuccini	50k

BURGER

Chicken Burger	38k
Beef Burger (BBQ, mushroom, black pepper, cheese)	40k

@hobby__coffee

ALL PRICE INCLUDE TAX CHARGED

HEAVY PLATTER

Sop Buntut	68k
Mie goreng ala Hobby	33k
Nasi Goreng Kebuli	35k
Nasi Goreng Ayam	33k
Nasi Goreng kampung	33k
Nasi Goreng Cumi	33k
Ayam Goreng	33k
Ayam Bakar	33k
Add Nasi Putih	6k

BASSIC COFFEE

	HOT/ICE
Espresso	22k
Americano	25k/27k
Cappucino	31k/38k
Cortado	31k
Afogatto	31k
Caffe Latte	33k/36k
Mochaccino	33k/36k
Spanish Latte	38k
Add flavor	7k

HOBBY COFFEE

JAVANESE LATTE SIGNATURE

Aren	28k
Vannila	28k
Pandan	31k
Tiramisu	31k
Chocolate	31k
Bottle 300 ML	31k

@hobby__coffee

ALL PRICE INCLUDE TAX CHARGED

DRINKS

NON COFFEE

	HOT/ICE
Matcha	31k/33k
Taro	31k/33k
Chocolate	31k/33k
Red Velvet	31k/33k
Chocolate Hazelnut	33k/36k
Chocolate Caramel	33k/36k
Chocomint	33k/36k
Milk Streamer	18k/20k
Mojito	31k
Lycheeto	31k
Lemon Squah	31k
Aqua Reflection	15k/17k

RICE BOWL

Chicken Katsu (barbeque, black pepper, japanese curry)	37k
Chicken Salted Egg	35k
Gyudon Yakiniku	40k
Beef teriyakki	35k
Beef Black Pepper	35k
Dendeng Basah Balado	33k

HOBBY COFFEE

TOAST

Shirmp & Scrambled Egg Toast	27k
Smoke Beef & Sausage Toast	27k
Tuna Mayo & Com Kemel Toast	27k

HOBBY COFFEE PASTRY

New York Cheese Cake	45k
13 Dark Chocolate Cake	40k
Red Velvet Cake	40k
Cookies	12k
Sweat Bread	7k
*Whole Cake (pre-order)	---

@hobby__coffee

ALL PRICE INCLUDE TAX CHARGED

FOOD

LIGHT PLATTER

Hobby Snack (chicken sausage, onion ring, chicken nugget, french fries)	65k
French Fries	25k
Chicken wing	33k
Lumpia Goreng	20k
Donat Kampung	20k
Mantao	20k
Roti Bakar (choco crunchy, srikaya, cheese, peanut butter)	20k
Pisang Goreng	28k
Tempe Mendoan	20k
Churros Cinnamon	27k

Lampiran 17 Foto Bersama Karyawan Hobby Coffee Kota Batam

CURRICULUM VITAE

First Name	:	Dwi Eka
Last Name	:	Syahputri
Address	:	Legenda Malaka Blok J8 no 11, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau
Gender	:	Female
Place, Date of Birth	:	Pekanbaru, 04 February 2001
Religion	:	Islam
Email	:	Dwiekasyahputri09@gmail.com

EDUCATION

Month Year Start	Month Year End	School Name	Location	Qualification Obtained
2006	2007	TK Islam Al-Kaffah	Batam	
2007	2013	SD Islam Al-Kaffah	Batam	
2013	2016	SMP Negeri 43 Batam	Batam	
2016	2019	SMK Negeri 2 Batam	Batam	
2019	Present	Batam Tourism Polytechnic	Batam	

EXPERIENCE

Month Year Start	Month Year End	Company	Location	Qualification Obtained
January 2021	July 2021	InterContinental Bandung Dago Pakar	Jalan Resor Dago Pakar Raya 2B Resor Dago Pakar, Mekarsaluyu, Kec. Cimenyan, Kota Bandung, Jawa Barat	

SKILL HIGHLIGHTS

Hard Skill	Soft Skill
Microsoft Office	
Fluent English	
Typewriting	
Hotel Skill	

CERTIFICATIONS

HOSPITALITY DEVELOPMENT PROGRAM, 2019

THE ART AND SCIENCE OF CREATIVE EVENT DESIGN SEMINAR, 2019

VERSATILITY OF TEA GASTRONOMY AND MIXOLOGY, 2022

47% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 37% Internet database
- 19% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 40% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	vitka on 2022-12-15 Submitted works	3%
2	eprints.umm.ac.id Internet	2%
3	repository.unpas.ac.id Internet	2%
4	vitka on 2022-12-16 Submitted works	2%
5	eprints.uny.ac.id Internet	1%
6	repository.iainbengkulu.ac.id Internet	1%
7	repo.darmajaya.ac.id Internet	1%
8	repository.ub.ac.id Internet	<1%

9	repo.stiemuhcilacap.ac.id Internet	<1%
10	repository.ar-raniry.ac.id Internet	<1%
11	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
12	vitka on 2022-12-20 Submitted works	<1%
13	vitka on 2022-12-15 Submitted works	<1%
14	repository.uir.ac.id Internet	<1%
15	eprints.walisongo.ac.id Internet	<1%
16	vitka on 2022-12-15 Submitted works	<1%
17	repository.radenintan.ac.id Internet	<1%
18	etheses.uin-malang.ac.id Internet	<1%
19	vitka on 2022-08-04 Submitted works	<1%
20	vitka on 2022-12-15 Submitted works	<1%

21	repository.usd.ac.id Internet	<1%
22	Universitas Nasional on 2020-10-03 Submitted works	<1%
23	Universitas Muria Kudus on 2017-03-15 Submitted works	<1%
24	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	<1%
25	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet	<1%
26	vitka on 2022-12-20 Submitted works	<1%
27	Neneng Sri Suprihatin, Mukhlisah Afriyanti. "DAMPAK PENERAPAN TR... Crossref	<1%
28	vitka on 2022-10-20 Submitted works	<1%
29	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta on 2022-09-12 Submitted works	<1%
30	Universitas Wiraraja on 2022-08-28 Submitted works	<1%
31	scribd.com Internet	<1%
32	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-... Submitted works	<1%

33	University of Debrecen on 2022-11-16 Submitted works	<1%
34	eprints.unpam.ac.id Internet	<1%
35	Universitas Putera Batam on 2018-11-27 Submitted works	<1%
36	Universitas Respati Indonesia on 2022-08-22 Submitted works	<1%
37	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet	<1%
38	vitka on 2022-12-25 Submitted works	<1%
39	Dewi Ariani. "Analisis Budaya Literasi Siswa SD Negeri 04 IX Korong K... Crossref	<1%
40	Universitas Putera Batam on 2019-06-14 Submitted works	<1%
41	Chelli Resgi Arnanda, Varon Diaz Purba, Arie Pratania Putri. "Pengaruh ... Crossref	<1%
42	Universitas Respati Indonesia on 2022-08-16 Submitted works	<1%
43	repository.unugha.ac.id Internet	<1%
44	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%

45	jurnalmadani.org Internet	<1%
46	repositori.usu.ac.id Internet	<1%
47	DITA DWI APRILIA. "ANALISIS PENGARUH KINERJA KEUANGAN TERH... Crossref	<1%
48	Universitas Nasional on 2022-02-18 Submitted works	<1%
49	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	<1%
50	repository.iainpalopo.ac.id Internet	<1%
51	Universitas Putera Batam on 2018-11-27 Submitted works	<1%
52	Universitas Putera Batam on 2019-11-08 Submitted works	<1%
53	UM Surabaya on 2021-03-09 Submitted works	<1%
54	pt.scribd.com Internet	<1%
55	Huseyin Kucukbasmaci, Duygu Aydin. "Optical and quantitative sensin... Crossref	<1%
56	Universitas Respati Indonesia on 2022-08-27 Submitted works	<1%

57	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-... Submitted works	<1%
58	Binus University International on 2020-02-01 Submitted works	<1%
59	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
60	Universitas Putera Batam on 2020-12-04 Submitted works	<1%
61	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	<1%
62	skripsi972924424.wordpress.com Internet	<1%
63	Universitas Nasional on 2022-02-06 Submitted works	<1%
64	Priyo Utomo, Maria Krisnanti, Komarun Zaman, Ayi Hendriawan, Abdul ... Crossref	<1%
65	Universitas Muria Kudus on 2017-09-13 Submitted works	<1%
66	Universitas Pakuan on 2022-12-06 Submitted works	<1%
67	repository.stienobel-indonesia.ac.id Internet	<1%
68	docplayer.info Internet	<1%

69	repository.stptrisakti.ac.id Internet	<1%
70	repository.upiyptk.ac.id Internet	<1%
71	Universitas Pendidikan Indonesia on 2022-11-03 Submitted works	<1%
72	Universitas Respati Indonesia on 2022-07-05 Submitted works	<1%
73	vitka on 2022-08-03 Submitted works	<1%
74	Universitas Pamulang on 2022-02-21 Submitted works	<1%
75	core.ac.uk Internet	<1%
76	Arfimasri Arfimasri, Yulhan Yulhan. "Pengaruh Keragaman Menu dan P... Crossref	<1%
77	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
78	Universitas Putera Batam on 2018-12-01 Submitted works	<1%
79	Universitas Sanata Dharma on 2022-11-08 Submitted works	<1%
80	library.polmed.ac.id Internet	<1%

81	Hanafi Hanafi, Maya Noor Desiana. "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ... Crossref	<1%
82	Huswatun Hasanah, Rizki Fatullah, Mohamad Fahmi. "APLIKASI TATA ... Crossref	<1%
83	Prety Diawati, Resia Ratna Putri, Hesti Sugesti, Lukmanul Hakim, Rafi F... Crossref	<1%
84	vitka on 2022-12-15 Submitted works	<1%
85	Universitas Putera Batam on 2019-06-19 Submitted works	<1%
86	Universitas Putera Batam on 2019-11-11 Submitted works	<1%
87	Universitas Putera Batam on 2020-12-04 Submitted works	<1%
88	repository.unwim.ac.id Internet	<1%
89	lib.unnes.ac.id Internet	<1%
90	IAIN Batusangkar on 2022-06-14 Submitted works	<1%
91	Bellevue Public School on 2022-01-24 Submitted works	<1%
92	Universitas Pendidikan Indonesia on 2020-07-21 Submitted works	<1%

93	laakfkb.telkomuniversity.ac.id Internet	<1%
94	Universitas Pamulang on 2022-11-08 Submitted works	<1%
95	Universitas Hang Tuah Surabaya on 2022-08-24 Submitted works	<1%
96	Universitas Nasional on 2022-02-03 Submitted works	<1%
97	Universitas Respati Indonesia on 2022-08-04 Submitted works	<1%
98	Christian University of Maranatha on 2022-06-28 Submitted works	<1%
99	Universitas Negeri Semarang on 2022-11-25 Submitted works	<1%
100	Universitas Putera Batam on 2018-11-29 Submitted works	<1%
101	Rani Kurniasari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan ... Crossref	<1%
102	Universitas Brawijaya on 2021-07-07 Submitted works	<1%
103	Universitas Negeri Jakarta on 2017-07-13 Submitted works	<1%
104	Binus University International on 2019-06-24 Submitted works	<1%

105	Portland State University on 2022-02-17 Submitted works	<1%
106	Udayana University on 2020-08-13 Submitted works	<1%
107	Universitas Papua on 2022-06-13 Submitted works	<1%
108	Universitas Putera Batam on 2018-11-27 Submitted works	<1%
109	Universitas Negeri Jakarta on 2017-07-19 Submitted works	<1%
110	Universitas Sanata Dharma on 2022-11-24 Submitted works	<1%
111	repository.uinsu.ac.id Internet	<1%
112	Fikia Siti Meisaroh, Rusdi Hidayat Nugroho, Sonja Andarini, Lia Nirawat... Crossref	<1%
113	Politeknik Negeri Bandung on 2018-07-30 Submitted works	<1%
114	Efriyani Sumastuti, Heri Prabowo, Qristin Violinda. "Pengembangan Wi... Crossref	<1%
115	Universitas Muria Kudus on 2017-03-18 Submitted works	<1%
116	Angrum Pratiwi. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Mahasiswa Terhadap ... Crossref	<1%

117	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-... Submitted works	<1%
118	Hanna Hutapea, Rolyana Ferinia. "Pengaruh Pengalaman Auditor, Due ... Crossref	<1%
119	Mt. Eden High School on 2018-01-10 Submitted works	<1%
120	Universitas Bakrie on 2020-08-17 Submitted works	<1%
121	Universitas Bunda Mulia on 2021-06-08 Submitted works	<1%
122	Universitas Hang Tuah Surabaya on 2022-09-09 Submitted works	<1%
123	Universitas Papua on 2022-10-19 Submitted works	<1%
124	repository.pnj.ac.id Internet	<1%
125	docstoc.com Internet	<1%
126	Aji Wicaksosno. "Kajian Minat Wisatawan Di Museum Memorial Jender... Crossref	<1%
127	Siti Nurjanah, Rina Sukmawati, Muslima Muslima, Subhi Alwi. "PENGA... Crossref	<1%
128	Udayana University on 2019-11-25 Submitted works	<1%

129	repository.unj.ac.id Internet	<1%
130	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-07-08 Submitted works	<1%
131	Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus on 2021-07-07 Submitted works	<1%
132	Universitas Nasional on 2022-02-03 Submitted works	<1%
133	Universitas Wiraraja on 2022-08-30 Submitted works	<1%
134	Universitas Putera Batam on 2019-06-19 Submitted works	<1%
135	Universitas Respati Indonesia on 2022-06-18 Submitted works	<1%
136	Zamiah Hasibuan, Sumitro Sarkum, Mulya Rafika. "Analysis of Product ... Crossref	<1%
137	Binus University International on 2019-07-12 Submitted works	<1%
138	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
139	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
140	President University on 2022-10-10 Submitted works	<1%

141	Sirojudin Siroj, Desti Nurwidiawati, Asrti Mailani, Rizki Alyan Syachwald... Crossref	<1%
142	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2019-05-07 Submitted works	<1%
143	Universitas Nasional on 2022-01-31 Submitted works	<1%
144	Universitas Putera Batam on 2018-11-26 Submitted works	<1%
145	Universitas Putera Batam on 2018-11-26 Submitted works	<1%
146	wisuda.unissula.ac.id Internet	<1%
147	Universitas Diponegoro on 2021-10-22 Submitted works	<1%
148	Universitas Muhammadiyah Surakarta on 2014-02-16 Submitted works	<1%
149	Universitas Muria Kudus on 2018-08-31 Submitted works	<1%
150	epub.imandiri.id Internet	<1%
151	repository.radenfatah.ac.id Internet	<1%
152	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%

153	Muhammad Rosyihuddin. "Kualitas Produk, Harga Terhadap Loyalitas ... Crossref	<1%
154	Nelli Sulistiana, Iwan Henri Kusnadi, Ade Nawawi. "Pengaruh Kualitas ... Crossref	<1%
155	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
156	Institut Agama Islam Negeri Manado on 2021-02-26 Submitted works	<1%
157	M. F. Falkenhausen, W. Sauer. "Untersuchungen über die Gerinnungsze... Crossref	<1%
158	Muinah Fadhilah, Agus Dwi Cahya, Pira Maulida. "Meningkatkan Keput... Crossref	<1%
159	Putu Dewi Juniantari, Made Arya Astina, Ni Putu Isha Aprinica. "Pengar... Crossref	<1%
160	Universitas Putera Batam on 2018-11-29 Submitted works	<1%
161	Universitas Putera Batam on 2022-01-28 Submitted works	<1%
162	Universitas Tidar on 2021-07-21 Submitted works	<1%
163	slideshare.net Internet	<1%
164	Andi Mawardi, Hasmawaty A.R.. "Pengaruh Pelayanan Digital dan Pela... Crossref	<1%

165	Cover Daftar Isi Isi. "Cover, Daftar Isi, Isi", Jurnal AlphaEuclidEdu, 2021 Crossref	<1%
166	Fendy Maradita, Mega Susilawati. "Pengaruh Suasana, Kualitas Makan... Crossref	<1%
167	Universitas Muria Kudus on 2017-09-16 Submitted works	<1%
168	Universitas Muria Kudus on 2019-09-19 Submitted works	<1%
169	Universitas Respati Indonesia on 2022-08-08 Submitted works	<1%
170	dspace.uii.ac.id Internet	<1%
171	e-journal.uajy.ac.id Internet	<1%
172	eprint.stieww.ac.id Internet	<1%
173	repository.stieipwija.ac.id Internet	<1%
174	repository.uin-suska.ac.id Internet	<1%
175	Universitas Muria Kudus on 2018-08-30 Submitted works	<1%
176	Universitas Negeri Medan on 2021-11-15 Submitted works	<1%

177	Universitas Pertamina on 2020-08-20 Submitted works	<1%
178	Universitas Putera Batam on 2019-11-06 Submitted works	<1%
179	Collin County Community College on 2022-03-10 Submitted works	<1%
180	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
181	Melia Andayani. "Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Fasilitas Fisik dan ... Crossref	<1%
182	Pipit Septyani. "Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Lingk... Crossref	<1%
183	Rizkon Ariyandi, Dahmiri Dahmiri, Novita Sari. "Pengaruh kualitas pelay... Crossref	<1%
184	Universitas Papua on 2021-11-08 Submitted works	<1%
185	Universitas Putera Batam on 2018-11-26 Submitted works	<1%
186	Universitas Putera Batam on 2018-11-27 Submitted works	<1%
187	Universitas Putera Batam on 2018-12-05 Submitted works	<1%
188	Universitas Putera Batam on 2020-12-04 Submitted works	<1%

189 Universitas Putera Batam on 2022-08-05 <1%
Submitted works

190 Universitas Wiraraja on 2022-08-30 <1%
Submitted works