

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE PISANG RS PHC SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Dalam Memeperoleh Gelar Sarjana**

**Manajemen**



**Diajukan olehh**

**FACHRI ZHAFRAN ARIEF**

**NPM : 20420149**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI CAFE PISANG RS PHC SURABAYA**

Diajukan oleh:

**FACHRI ZHAFRAN ARIEF**

NPM : 20420149

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Maqbula Arochman SE., M.Ak.**

**Tanggal, 18 – 07 - 2024**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM**

**Tanggal, 18 – 07 – 2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE PISANG RS  
PHC SURABAYA**

Diajukan oleh:  
**FACHRI ZHAFRAN ARIEF**  
NPM : 20420149

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Pembimbing Utama**



**Maqbula Arochman, SE., M.Ak.**

**Anggota Dewan Penguji Lain**



**Atty Erdiana, SE., M.Ak.**



**Dr. Dana Aditya, SE., MBA.**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal .....



**Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.**

**Ketua Program Studi**

## KATA PENGANTAR

**Puji syukur kehadiran Allah SWT**, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Pisang RS PHC Surabaya**. Penulis bersyukur atas segala kemudahan dan pertolongan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Prodi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Yth. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan arahan dan menciptakan suasana akademik yang kondusif bagi mahasiswa untuk belajar dan berkarya.
- Yth. Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM,M.Ak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
- Yth. Dr Adrianto Trimarjono, SE, MM. Kepala Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
- Ibu Maqbula Arochman SE., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ini.
- Ibunda Isneinurahmi yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada henti bagi penulis.
- Farah, Fadhila dan Farhad selaku saudara dan saudari yang telah menguatkan penulis baik moral maupun materil
- Bapak Bernardus Harry Setiawan selaku konsulen penulis yang telah membantu penulis memilih judul dan topik dan memberikan kontribusi yang besar kepada penulis
- Bapak Ludy Andang Wicaksono selaku direktur PT. Prima Citra Nutrindo yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di Cafe Pisang RS PHC Surabaya, dan telah
- Dhien Amalia, Doddy Syamsu, Donny Syamsu dan Bimo Prasetya yang telah menginspirasi, memotivasi dan menguatkan hati penulis agar bisa menyelesaikan pendidikan dengan semangat

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Skripsi.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan teori .....	9
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	10
a. <i>Intangibility</i> (Tidak Berwujud) .....	10
b. <i>Inseparability</i> (tidak terpisahkan) .....	11
c. <i>Heterogeneity/Variability</i> (bervariasi).....	11
d. <i>Perishable</i> (mudah lenyap) .....	12
e. <i>Lack of ownership</i> (bukan kepemilikan).....	12
2.1.3 Kualitas Layanan.....	13
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	13
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.4.1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	24

2.1.4.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	25
2.2	Hubungan Antar Variabel .....	29
2.2.1	Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2.2	Hubungan Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2.3	Hubungan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
2.2.4	Hubungan Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.5	Hubungan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32
2.3	Penelitian Terdahulu.....	33
2.4	Kerangka Berpikir .....	35
	Gambar 2.1 Model Penelitian .....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Pendekatan Penelitian .....	37
3.2	Populasi dan sampel.....	37
3.2.1	Populasi .....	38
3.2.2	Sampel.....	38
3.3	Identifikasi Sampel.....	40
3.3.1	Variabel Independent .....	40
3.3.2	Variabel Dependen.....	40
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	40
3.4.1.	Kualitas layanan .....	41
3.4.2	Kepuasan Pelanggan .....	43
3.5	Jenis dan Sumber Penelitian.....	44
3.5.1	Jenis Data .....	44
3.5.2	Sumber Data.....	45
3.6	Prosedur pengumpulan data .....	46
3.7	Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1	Uji Instrumen .....	47
3.7.1.1	Uji Validitas .....	47
3.7.1.2.	Uji Reliabilitas .....	48
3.7.2.	Analisa Regresi Linier Berganda .....	48
3.8	Uji Hipotesis .....	49
3.8.1	Uji T .....	49



3.8.2 Uji Coefficient of Determination (R <sup>2</sup> ) atau R-Square .....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.2 Analisis data responden.....	53
4.2.1 Karakteristik Responden .....	53
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Bukti Fisik.....	55
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Keandalan.....	56
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Daya Tanggap .....	57
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Jaminan .....	57
4.2.2.5 Deskripsi Variabel Empati .....	59
4.2.2.6. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
4.3 Hasil Analisis Data.....	61
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	61
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.4.1 Hasil Uji T.....	65
4.4.2 Uji Coefficient of Determination (R <sup>2</sup> ) atau R-Square .....	67
4.5 Pembahasan Hasil penelitian.....	68
4.5.1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.5.2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
4.5.3. Pengaruh Daya tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan .....	69
4.5.4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
4.5.5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN .....	72
5.1 Simpulan .....	72
5.2 Saran Penelitian.....	73
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	77

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	53
Tabel 4.2 Kategori Skala Skor Empirik Variabel .....	54
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik (X1).....	55
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Keandalan (X2).....	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Daya Tangga.....	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Jaminan (X4) .....	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Empati (X5) .....	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Regresi .....	67

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Pisang RS PHC Surabaya. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima variabel: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang dihipotesiskan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria responden berusia di atas 17 tahun dan pernah melakukan pembelian di Cafe Pisang RS PHC Surabaya, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis menggunakan t-test dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Cafe Pisang RS PHC Surabaya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of service quality dimensions on customer satisfaction at Cafe Pisang RS PHC Surabaya. Service quality dimensions consist of five variables: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which are hypothesized to influence customer satisfaction. The sample selection in this study used a purposive sampling method, with the criteria being that respondents were over 17 years old and had made purchases at the Pisang Cafe, PHC Hospital Surabaya, with a total sample of 100 respondents. This research was conducted using quantitative methods, with multiple regression analysis techniques, and hypothesis testing using the t-test and coefficient of determination. The research results show that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy significantly influence customer satisfaction at Cafe Pisang RS PHC Surabaya*

**Keywords:** *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.*

