

**PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *CAFÉ PADMANINGSURABAYA***

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

DWI PITRYA KUSUMA WARDANI

NPM : 13420188

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Pitrya Kusuma Wardani
NPM : 13420188
Alamat : Ds. Saringembat RT 11 RW 05
Kec. Singgahan Kab Tuban
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Service Convenience Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Padmaning Surabaya”

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan



(Dwi Pitrya Kusuma Wardani)

NPM : 13420188

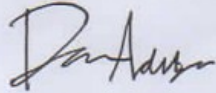
SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA CAFÉ PADMANING SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :
DWI PITRYA KUSUMA WARDANI
NPM : 13420188**

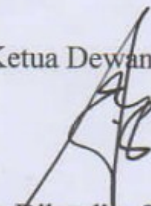
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



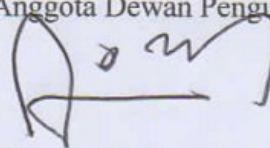
Dana Aditya, SE., MBA

Ketua Dewan Penguji



Djojo Dihadjo, SE.MM.Mak

Anggota Dewan Penguji Lain



Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM, M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 8 - 02 - 2018



Dr. Siti Djamilah, SE, MSi.
Ketua Program Studi

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA CAFÉ PADMANING SURABAYA**

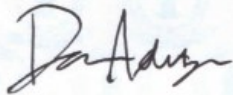
Diajukan oleh :

DWI PITRYA KUSUMA WARDANI

NPM : 13420188

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dana Aditya, SE., MBA

Tanggal, 8-02-2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamilah, SE, MSi.

Tanggal, 8-02-2018

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugrah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFÉ PADMANING SURABAYA”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik pada Program Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Imam Karyadi, MM., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bp. Dana Aditya, SE., MBA, selaku dosen pembimbing yang senantiasa dengan sabar membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Sugeng Widodo, SE., M.AK. , selaku dosen wali yang selalu membimbing saya dari awal perkuliahan hingga sekarang.

5. Segenap staf pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Terima kasih untuk seluruh ilmu bermanfaat yang telah diberikan selama perkuliahan.
6. Seluruh keluarga saya, khususnya kedua orang tua saya, kakak dan adik saya. Terima kasih atas dukungan dan perhatian selama penyusunan skripsi ini, serta do'a restu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Terima kasih untuk Shamsul Jailani yang selalu ada untuk menyemangati saya agar dapat terselesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman saya mila dan silvi yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk atasan tempat saya bekerja Bp. Orlando kerjasaya yang selalu menyemangati saya agar dapat menyelesaikan kuliah saya.
10. Terima kasih kepada teman-teman kerjasaya yang selalu support saya dalam mengerjakan skripsi saya dan selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi saya sampai selesai.
11. Semua teman-teman manajemen kelas K angkatan 2013 yang telah memberikan motivasi selama perkuliahan dan penyusunan skripsi sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, kemampuan lain yang ada pada diri penulis pada saat penyusunan skripsi ini.

Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Bebas Plagiat	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Susunan Dewan Penguji	iv
Kata Pengantar	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	4
1.4.Manfaat Penelitian.....	4
1.5.Sistematika Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 <i>Service Convenience</i>	7
2.1.1 Pengertian <i>Service Convenience</i>	7
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Service Convenience</i>	7
2.1.3 Dimensi <i>Service Convenience</i>	8
2.1.4 Faktor Utama <i>Service Convenience</i>	9
2.2 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	10
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	10
2.2.3 Manfaat Program Kepuasan Konsumen.....	12
2.2.4 PengukuranKepuasan Konsumen	13
2.3 Hubungan <i>Service Convenience</i> Dengan Kepuasan Konsumen.....	15

2.4 Landasan Teori	15
2.4.1 Pengertian Pemasaran	15
2.4.2 Manajemen Pemasaran	16
2.4.3 Konsep Pemasaran	16
2.4.4 Perilaku Konsumen	18
2.4.4.1 Pengertian Perilaku Konsumen	18
2.4.4.2 Model Perilaku Konsumen	19
2.4.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..	20
2.4.5 Pengertian Jasa	20
2.4.6 Unsur Layanan Pelengkap (<i>Supplementary Services</i>) Jasa	21
2.4.7 KarakteristikJasa	22
2.4.8 Klasifikasi Jasa	24
2.5 Penelitian Terdahulu	26
2.6 Hipotesis dan Model Analisis	26
2.6.1 Hipotesis	26
2.6.2 Model Analisis	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Pendekatan Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional	30

3.5 Sumber Data	33
3.5.1 Sumber data yang digunakan	33
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	33
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.8 Regresi Binary Logistik	34
3.8.1. <i>Wald-Test</i>	35
3.8.2. <i>(Hosmer and Lemeshow's) Fit-Test Model</i>	36
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN	39
4.1 Sejarah Café Padmaning	39
4.2 Definisi Service Convenience.....	41
4.3 Deskripsi Identitas Responden	42
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.4.1 Penilaian Atas Masing-Masing Variabel	45
4.4.2 Deskripsi Variabel <i>Decision Convenience</i> (X1)	45
4.4.3 Deskripsi Variabel <i>Access Convenience</i> (X2)	46
4.4.4 Deskripsi Variabel <i>Transaction Convenience</i> (X3)	47
4.4.5 Deskripsi Variabel <i>Benefit Convenience</i> (X4)	47
4.4.6 Deskripsi Variabel <i>Postbenefit Convenience</i> (X5)	48
4.4.7 Deskripsi Variabel Keputusan pembelian (Y)	49
4.5 Analisis Data	49
4.5.1 Hasil Uji Validitas	49
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas	52
4.6. Pengujian Model	53

4.7. Pengujian Hipotesis (<i>Wald-Test</i>)	57
4.8. Hosmer and Lemeshow (<i>Fit Test-Model</i>)	59
4.9. Analisis Koefisien Determinasi <i>Cox & Snell, Nagelkerke R-Square</i> ...	59
4.10. Pembahasan	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran	63
Daftar Pustaka	65

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2 Usia Responden	43
Tabel 4.3 Pendapatan Responden	44
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai <i>Decision Convenience</i> (X ₁)	46
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai <i>Access Convenience</i> (X ₂)	46
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai <i>Transaction Convenience</i> (X ₃).....	47
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai <i>Benefit Convenience</i> (X ₄)	48
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai <i>Postbenefit Convenience</i> (X ₅)	48
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen(Y)	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Decision Convenience</i> (X ₁)	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Access Convenience</i> (X ₂)	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Transaction Convenience</i> (X ₃)	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Benefit Convenience</i> (X ₄)	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Postbenefit Convenience</i> (X ₅)	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.17 Regresi Binary Logistic	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar: 2.1 Model Analisis	27
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi

Lampiran 3 Output Hasil SPSS.16

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience* dan *postbenefit convenience* terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan metode penarikan sampel secara tidak acak (*non probability sampling*) dengan prosedur *purposive sampling*, yang artinya tetnik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan jumlah sampel sebanyak 92 konsumen. Pengolahan data penelitian menggunakan analisi data responden menggunakan analisis binary logistik dengan bantuan SPSS 16 Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *decision convenience* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Café Padmaning Surabayan, *access convenience* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Café Padmaning Surabaya, *transaction convenience* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Café Padmaning Surabaya, *benefit convenience* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Café Padmaning Surabaya, *postbenefit convenience* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Café Padmaning Surabaya.

Kata kunci : *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, *postbenefit convenience* dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience and postbenefit convenience to customer satisfaction. In this research, the determination of the sample is done by non-probability sampling method with purposive sampling procedure, which means determination of sampling technique with certain consideration. With a total sample of 92 consumers. Data processing research using data analysis of respondents using binary logistic analysis with the help of SPSS 16 The results concluded that the decision convenience does not have a significant effect on customer satisfaction in Café Padmaning Surabayan, access convenience does not have a significant effect on customer satisfaction in Café Padmaning Surabaya, convenience does not have a significant influence on customer satisfaction in Café Padmaning Surabaya, benefit convenience does not have a significant effect on customer satisfaction in Café Padmaning Surabaya, postbenefit convenience does not have a significant effect on customer satisfaction in Café Padmaning Surabaya.

Keywords: *decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, postbenefit convenience and customer satisfaction*