

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan kasih-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STARBUCKS COFFEE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada Starbucks Coffee di Bandung)”**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Administrasi Bisnis dan Komunikasi Universitas Telkom. Saya menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Peggy Hariwan, S.E., M.T., MBA., M.Si selaku dosen pembimbing yang menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
- 2) Ibu Citra Kusuma Dewi, S.E., MBA selaku dosen wali saya yang telah memberikan masukan dan saran kepada saya selama masa perkuliahan.
- 3) Kedua orang tua Bapak dan Mamah, Idham dan Agit sebagai kedua adik saya yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
- 4) Kepada teman-teman Rumah Hantu dan Klub Jalan-Jalan, terima kasih atas semua bantuan serta waktunya yang telah diberikan dalam membantu proses pembuatan skripsi ini.
- 5) Kepada teman-teman bisnis sekaligus sahabat Azhari, Sandi dan Noval yang sudah berbaik hati memberikan tempat tinggal sementara sampai selama penyusunan skripsi saya ini. Sukses buat bisnis kita. Amin
- 6) Teman-teman seperjuangan Adbis B 2010 yang telah menemani selama 4 tahun.

- 7) Kepada semua pihak yang tidak bias disebutkan satu per satu secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dorongan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kebaikan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis menjadi amal sholeh yang senantiasa mendapat balasan dan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 23 September 2014

Bari Ibnu Firmanda

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Starbucks Company.....	1
1.1.2 Nilai, Visi, dan Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Jasa .....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	17

2.1.5 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	32
2.5.1 Hubungan Antar Variabel .....	32
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....	32
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Operasional Variabel.....	33
3.2.1 Skala Pengukuran.....	37
3.3 Tahapan Penelitian .....	38
3.4 Populasi Sampel .....	39
3.4.1 Populasi .....	39
3.4.2 Sampel .....	39
3.5 Pengumpulan Data .....	40
3.5.1 Jenis Data.....	40
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.6.1 Uji Validitas.....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.7 Teknik Analisis Data .....	46
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	46
3.7.2 <i>Method of Successive Internal</i> (MSI).....	48
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
3.7.5 Uji Hipotesis .....	53
3.7.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	56
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	58
4.2 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee di Bandung) .....	58
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Starbuck Coffee.....	59
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Starbuck Coffee.....	62
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) Starbucks Coffee.....	65
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Starbucks Coffee .....	67
4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Empati ( <i>Empathy</i> ) Starbucks Coffee .....	70
4.3 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee di Bandung.....	73
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandung .....	76
4.4.1 Konversi Skala.....	76
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	77
4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	79
4.4.4 Uji Hipotesis.....	81
4.5 Pembahasan.....	86
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>89</b>

5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran .....	90
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	92
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Keluhan Pelanggan .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	34
Tabel 3.2	Skala Pengukuran .....	38
Tabel 3.3	Pedoman Koefisien Korelasi .....	44
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 3.6	Kategori Interpretasi Skor .....	47
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Starbucks Coffee.....	59
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Starbucks Coffee.....	62
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) Starbucks Coffee .....	65
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Starbucks Coffee.....	68
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Empati ( <i>Empathy</i> ) Starbucks Coffee.....	69
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee di Bandung.....	72
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee di Bandung.....	73
Tabel 4.8	Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas .....	77
Tabel 4.9	Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas.....	78
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	79

Tabel 4.11 Hasil Uji T .....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Transaksi Pelanggan Starbucks di Bandung.....	6
Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	38
Gambar 3.2 Kriteria Interpretasi Skor .....	48
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
Gambar 4.4 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee di Bandung .....	72
Gambar 4.5 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee di Bandung.....	74
Gambar 4.6 <i>Scatter Plot</i> Hasil Uji Asumsi Klasik Heterokedastisitas.....	79
Gambar 4.7 Ilustrasi Hasil Uji T .....	82
Gambar 4.8 Ilustrasi Hasil Uji F .....	84