



**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ONADO CAFE“**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program

Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi Public Relations

Disusun Oleh :

Akmal Hidayal Afkar

44217010114

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Akmal Hidayal Afkar
NIM : 44217010114
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ONADO CAFÉ" adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 3 September 2021
Yang membuat pernyataan,

(Akmal hidayal Afkar)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

(Rizki Briandana M.Comm, Ph.D)

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Akmal Hidayal Afkar
NIM : 44217010114
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Onado Café"

Jakarta, 3 September 2021

Mengetahui,
Pembimbing

(Rizki Briandana M.Comm, Ph.D)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Akmal Hidayal Afkar
NIM : 44217010114
Fakultas : IlmuKomunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Onado Café"

Jakarta, 3 September 2021

Ketua Sidang : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom (.....)

Penguji Ahli :Dr. A. Rahman HI (.....)

Pembimbing : Rizki Briandana M.Comm, Ph.D (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Onado Café"

Nama : Akmal Hidayal Afkar

NIM : 44217010114

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 3 September 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Pembimbing

(Rizki Briandana M.Comm, Ph.D)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Ely Yuliani, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Akmal Hidayal Afkar
44217010114

Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* Onado Café

ABSTRAK

Berkumpul atau menghabiskan waktu di *Cafe* atau *Coffee Shop* untuk saat ini adalah salah satu bagian dari pola hidup seseorang. Menghabiskan waktu di sebuah *Cafe* atau *Coffee Shop* bukan lagi sebuah gambaran yang dimana hanya orang-orang yang mencintai kopi yang akan berada disana, tetapi untuk saat ini gambaran tersebut sudah tidak berlaku dikarenakan seseorang yang datang ke sana bukan hanya seseorang yang mencintai kopi tetapi juga ada orang yang memang bukan seseorang penikmat kopi, tetapi hal tersebut dikarenakan adanya *Life Style* Untuk mengikuti sebuah tren terkini.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dan Berry (1985) menghasilkan dimensi kualitas pelayanan diantaranya : *Reliability* (kemampuan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik). Dan juga menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2011) Variable yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah: produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas, dan suasana.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme. Metode yang digunakan yaitu survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Subjek pada penelitian ini adalah para pelanggan di Onado Café. Responden dalam penelitian ini sebanyak 99 orang, yang mana semuanya adalah pelanggan Onado Café. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner, studi kepustakaan dan mempelajari buku-buku referensi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga semakin tingginya kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, Dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka tingkat kepuasan pelanggan juga rendah.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



*Mercu Buana University
Faculty of Communication
Studies Public Relations
Akmal Hidayal Afkar
44217010114*

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Onado Café

ABSTRACT

Gathering or spending time at the Cafe or Coffee Shop for now is one part of a person's lifestyle. Spending time in a Cafe or Coffee Shop is no longer a picture where only people who love coffee will be there, but for now that picture is no longer valid because someone who comes there is not only someone who loves coffee but also exists. people who are not coffee connoisseurs, but this is because of the Life Style to follow the latest trends.

The theory used in this study is using the theory proposed by Zeithaml, and Berry (1985) resulting in dimensions of service quality including: Reliability (ability), Responsiveness (Response), Assurance (guarantee), Empathy (empathy), Tangible (physical evidence) . And also using the factors that affect the level of customer satisfaction proposed by Fandy Tjiptono (2011) Variables that affect consumer satisfaction are: product, price, promotion, location, employee service, facilities, and atmosphere.

This research uses the positivism paradigm. The method used is a survey with a descriptive quantitative approach. The subjects in this study were customers at Onado Café. Respondents in this study were 99 people, all of whom were customers of Onado Café. Data collection in this study was obtained through distributing questionnaires, literature studies and studying reference books related to research problems.

The results show that service quality affects customer satisfaction, so the higher the quality of service, the higher the level of customer satisfaction, and vice versa if the quality of service is low, the level of customer satisfaction is also low.

Keywords: Effect of Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan kuasanya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Onado Café ” dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1). Komunikasi Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana”.

Peneliti sadar akan masih banyaknya kekurangan dalam proposal skripsi ini yang jauh dari sempurna, namun peneliti telah berusaha untuk memberikan yang terbaik. Dengan segala kekurangan dan kelebihan, semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi para pembaca.

Dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini tentunya tidak lepas dari peralatan dan bantuan beberapa pihak, baik bantuan moril maupun materil oleh karena itu peneliti ingin memberikan apresiasi sebagai bentuk rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. Rizki Briandana M.Comn, Ph.D selaku Dosen pembimbing peneliti terima kasih atas segala arahan dan waktunya.
2. Dr. Elly Yuliawati., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunkasi.
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations

6. Kedua orang tua tercinta Bapak Hidayat dan Ibu Badriah yang sangat saya cintai, terima kasih atas kasih sayang dan dukungan yang telah kalian berikan, dan perjuangan serta doa yang tidak pernah putus kalian berikan.
7. Shella Sabilla Veronica selaku orang terdekat saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan penulisan ini.
8. Terima kasih juga saya sampaikan kepada kakak dan saudara/i saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya kepada saya.
9. Kepada Onado café yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian.
10. Kepada teman-teman dekat saya terima kasih telah memberikan dukungan dan hiburan selama masa saya mengerjakan tugas akhir, segala kesulitan kita lalui bersama dan mengingatkan satu sama lain kalau kita pasti bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Komunikasi.....	17
2.2.1 Proses Komunikasi	18
2.2.2 Tujuan Komunikasi.....	19
2.2.3 Fungsi Komunikasi	21
2.3 Komunikasi Organisasi.....	22
2.4 Public Relations.....	28
2.4.1 Fungsi dan Tujuan Public Relations	29
2.5 Customer Relations.....	30
2.6 Kualitas	32
2.6.1 Kualitas Pelayanan.....	34
2.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
2.7 Pelanggan	39
2.7.1 Jenis Pelanggan.....	40
2.7.2 Peringkat Pelanggan.....	41

2.7.3 Prinsip Mengenai Pelanggan	43
2.8 Kepuasan Pelanggan	44
2.8.1 Faktor-faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan	45
2.8.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	47
2.9 Hipotesis Teori.....	47
BAB III.....	49
METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Paradigma Penelitian	49
3.1.1 Pendekatan Penelitian	50
3.1.2 Tipe Penelitian.....	50
3.2 Metode Penelitian	51
3.3 Populasi dan Sampel	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel.....	53
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	54
3.4 Definisi Konsep dan Operasional Konsep	55
3.4.1 Definisi Konsep	55
3.4.2 Operasional Konsep	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.5.1 Data Primer	62
3.5.2 Data Sekunder	64
3.5.3 Uji Validitas	64
3.5.4 Uji Reliabilitas.....	68
3.6 Teknik Analisa Data	70
3.7 Uji Regresi Sederhana.....	74
3.8 Uji Hipotesis F.....	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Gambaran umum perusahaan	77
4.1.1 Sejarah Perusahaan	77
4.1.2 Visi dan Misi Onado Café.....	79
4.1.3 MENU onado Café	79
4.2 Hasil Penelitian.....	81

4.2.1	Karakteristik Responden	81
4.2.2	Kualitas Pelayanan (X).....	84
4.2.3	Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
4.3	Analisis Data	108
4.3.1	Uji Regresi Linier Sederhana	108
4.4	Uji Hipotesis	110
4.5	Pembahasan.....	112
BAB V.....		119
KESIMPULAN DAN SARAN		119
5.1	Kesimpulan.....	119
5.2	Saran	121
DAFTAR PUSTAKA		124
LAMPIRAN		126