



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN AMERTHA COFFEE MERUYA
ILIR KEMBANGAN JAKARTA BARAT**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Novita Gabriela Br Rajagukguk

44218110108

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Gabriela Br Rajagukguk
NIM : 44218110108
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Amertha Coffee Meruya Ilir Kembangan Jakarta Barat

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan. Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 19 Agustus 2023


Novita Gabriela Br Rajagukguk

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

44218110108

PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Novita Gabriela Br Rajagukguk
NIM : 44218110108
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Amertha Coffee Meruya Ilir Kembangan Jakarta Barat

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing I	: Drs. Marwan Mahmudi, M.Si ()
NIDN	: 0311036703		
Ketua Penguji	: Suryaning Hayati, MM, M.Ikom ()
NIDN	: 0322088201		
Penguji Ahli	: Dr. Nurhayani, M.Si ()
NIDN	: 0310016901		

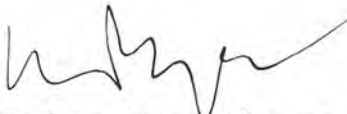
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

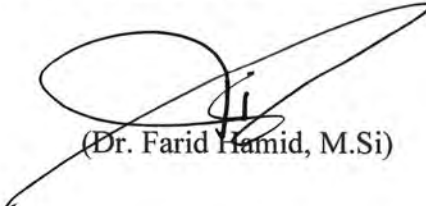
Jakarta, 19 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novita Gabriela Br Rajagukguk
NIM : 44218110108
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Amertha Coffee Meruya Ilir Kembangan Jakarta Barat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Agustus 2023

Yang menyatakan,



(Novita Gabriela Br Rajagukguk)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Berkat serta salam peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah membimbing umatnya kejalan yang lurus.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Amertha Coffee Meruya Ilir Kembangan Jakarta Barat” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations di Universitas Mercu Buana.

Setiap proses pembuatan skripsi ini terdapat banyak rintangan yang dihadapi peneliti, baik itu keterbatasan waktu mencari sumber informasi, dan banyal hal lainnya yang dihadapi oleh peneliti. Dengan segala kekurangan dan kelebihan, semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi penelitian selanjutnya dan pembaca skripsi ini.

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi tugas akhir. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dukungan moril maupun materil oleh karena itu peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih sebanyak- banyaknya kepada pihak yang selalu mendukung penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Terkhusus penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Ahmad Mulyana, Dr, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. Selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi

4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Syarif dan Endri selaku head bar Amertha Caffee yang telah memberikan arahan serta saran yang diberikan kepada peneliti
6. Kedua orang tua peneliti Mama Mada Simanjuntak dan Bapak Gilbert Rajagukguk yang telah mendukung, memberikan saran dan doa dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Kakak kandung saya Eva, Nando, Vera, Vika yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Terimakasih khusus kepada teman saya Devi, Rini, Arli, Ari dan team komsel Akasia yang telah membantu peneliti hingga terselesaikannya pembuatan Tugas Akhir maupun penyusunan Tugas Akhir serta selalu memberikan semangat dalam menjalani prosesnya.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, peneliti berharap skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan sebagai acuan referensi dipenelitian selanjutnya. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan skripsi ini dengan segala keterbukaan peneliti menerimanya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Juli 2023



Novita Gabriela Br. Rajagukguk

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Komunikasi	15

2.2.1	Model Komunikasi.....	16
2.2.2	Unsur – Unsur Proses Komunikasi.....	17
2.3	Komunikasi Organisasi.....	18
2.4	Public Relations.....	19
2.4.1	Peran Public Relations.....	20
2.5	Kualitas Pelayanan.....	21
2.5.1	Pengertian Kualitas.....	23
2.5.2	Pengertian Pelayanan.....	24
2.5.3	Tujuan Kualitas Pelayanan.....	24
2.5.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.6.1	Pengukur kepuasan Pelanggan.....	28
2.6.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	29
2.7	Pengertian Pelanggan.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		32
3.1	Paradigma Penelitian.....	32
3.2	Metode Penelitian.....	33
3.3	Populasi Sampel Penelitian.....	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	34
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	34
3.4	Operasionalisasi Konsep.....	35
3.4.1	Definisi Konsep.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1	Data Primer.....	38
3.5.2	Data Sekunder.....	39
3.5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1	Uji Korelasi.....	45
3.6.2	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Profil Amertha Coffee.....	50
4.1.2 Struktur Organisasi	51
4.1.3 Deskripsi Jabatan	51
4.1.4 Visi dan Misi.....	53
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Data Responden	54
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	57
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan	77
4.2.4 Uji Korelasi	94
4.2.5 Uji Regresi	95
4.3 Pembahasan.....	98
BAB V KESIMPULAN	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	104
5.2.1. Saran Akademis.....	105
5.2.2. Saran Praktis.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelanggan review di Google review.....	6
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	50



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data based Amertha coffee	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Operasional konsep	36
Tabel 3.2 Kriteria Penafsiran Koefisien Validitas	40
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	44
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	47
Tabel 3.5 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	41
Tabel 3.6 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Tabel 3.7 Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel 4.4 Amertha Coffee dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.....	57
Tabel 4.5 Amertha Coffee memberikan pelayanan tepat waktu	58
Tabel 4.6 Amertha Coffee menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas	59
Tabel 4.7 Amertha Coffee memberikan pelayanan yang ramah dari pelanggan datang hingga pulang (sabar dan sopan).....	60
Tabel 4.8 Karyawan Amertha Coffee menanggapi keluhan pelanggan dengan segera (cepat dan jelas).....	61

Tabel 4.9 Karyawan Amertha Coffee tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh pelanggan.....	62
Tabel 4.10 Amertha Coffee membantu pelanggan dalam memberikan informasi yang diinginkan	63
Tabel 4.11 Sikap ramah karyawan terhadap pelanggan.....	64
Tabel 4.12 Perasaan aman ketika berada di dalam Amertha Coffee.....	65
Tabel 4.13 Jaminan kenyamanan yang diberikan Amertha Coffee	66
Tabel 4.14 Keterampilan karyawan Amertha Coffee dalam Memberikan pelayanan.....	67
Tabel 4.15 Pelayanan yang sopan Amertha Coffee kepada semua pelanggan	68
Tabel 4.16 Kebersihan dalam ruangan Amertha Coffee	69
Tabel 4.17 Ketepatan penataan tata letak yang menarik.....	70
Tabel 4.18 Karyawan Amertha Coffee berpenampilan Rapi.....	71
Tabel 4.19 Keindahan pada Interior Amertha Coffee.....	72
Tabel 4.20 Karyawan Amertha Coffee lebih mendahulukan kepentingan pelanggan	73
Tabel 4.21 Karyawan Amertha Coffee melayani pelanggan dengan ramah....	74
Tabel 4.22 Karyawan Amertha Coffee memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan.....	75
Tabel 4.23 Karyawan Amertha Coffee melayani dan menghargai setiap pelanggan tanpa membeda-bedakan	76

Tabel 4.24 Saya merasa produk Amertha Coffee sesuai dengan standart dan kualitas yang ditawarkan	77
Tabel 4.25 Saya merasa aroma produk Amertha Coffee mempunyai daya tarik tersendiri	78
Tabel 4.26 Pelanggan mendapatkan informasi berupa tawaran promo potongan harga menarik.....	79
Tabel 4.27 Saya merasa puas dengan kinerja karyawan Amertha Coffee saat melayani pelanggan	80
Tabel 4.28 Saya merasa puas karena menu yang dihidangkan sangat terjamin kualitasnya	81
Tabel 4.29 Pelanggan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan mudah, serta cepat, dengan pelayanan yang ramah dan sopan	82
Tabel 4.30 Keramahan karyawan Amertha Coffee dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan apabila terjadi masalah.....	83
Tabel 4.31 Cara pelayanan yang diberikan Amertha Coffee dilakukan secara professional	84
Tabel 4.32 Pemesanan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggann....	85
Tabel 4.33 Kenyamanan pelanggan atas produk Amertha Coffee.....	86
Tabel 4.34 Kesesuaian harga dengan kualitas produk yang ditawarkan.....	87
Tabel 4.35 Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga.	88
Tabel 4.36 Kelengkapan, kebersihan dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan	89

Tabel 4.37 Kemudahan dalam pembayaran	90
Tabel 4.38 Kemudahan dalam memperoleh pelayanan	91
Tabel 4.39 Bahasa yang mudah dipahami.....	92
Tabel 4.40 Lokasi Amertha Coffee yang mudah dijangkau	93
Tabel 4.41 Uji Korelasi	94
Tabel 4.42 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	95
Tabel 4.43 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	96
Tabel 4.44 Coefficients	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Kuisisioner Penelitian.....	110
Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian	111
Lampiran 3 : Jawaban Responden Variabel X (Kualitas Pelayanan)	117
Lampiran 4 : Jawaban Responden Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	122
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	127
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas	128
Lampiran 7 : Hasil Uji Realibilitas	129
Lampiran 8 : <i>Curriculum Vitae</i>	130

