

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

PELANGGAN DI LE TRAVAIL COFFEE YOGYAKARTA

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Agnes Natasya Tjie

NPM : 180324201

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2022

Skripsi

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN DI LE TRAVAIL COFFEE YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

Agnes Natasya Tjie

NPM : 180324201

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Jarot Priyogutomo', is positioned above the name of the supervisor.

C. Jarot Priyogutomo, DRS., MBA

Skripsi
ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI LE TRAVAIL COFFEE
YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Agnes Natasya

NPM : 180324201

Telah dipertahankan di depan panitia penguji

pada tanggal 4 Agustus 2022

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

Susunan Panitia penguji

Ketua Panitia Penguji




Mahestu N. Krisjanti, MSc. IB., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Nadia Nila Sari, SE., MBA



Drs. C Jarot Priyogutomo, MBA.

Yogyakarta, 28 September 2022

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI LE TRAVAIL COFFEE YOGYAKARTA

Benar-benar merupakan hasil karya saya pribadi, berikut dengan pernyataan, ide maupun kutipan baik yang tertulis langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari penulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis di dalam skripsi ini dalam daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi Sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah saya dapat dinyatakan bata dan kemudian dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Juli 2022

Penulis



Agnes Natasya Tjie

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan yang selalu Ia berikan sehingga proses penelitian skripsi yang berjudul “ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI LE TRAVAIL COFFEE YOGYAKARTA” dapat terselesaikan dengan baik.

Saya dengan penuh kesadaran selaku penulis sangat yakin bahwa penelitian dan penulisan skripsi saya hanya dapat terselesaikan dengan bimbingan, dukungan, dan dorongan motivasi dari berbagai pihak, terutama Dosen Pembimbing, Para Pemangku Jabatan lingkup Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Orang tua, Dosen, dan teman-teman sekalian . Untuk itu dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaan-Nya hingga saya dapat berada di tahap ini.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, kampus yang memberikan tuntunan dan pengetahuan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. C. Jarot Priyogutomo, DRS., MBA atas bimbingan, arahan, dorongan, semangat serta koreksi dan masukannya untuk penyempurnaan penelitian dari skripsi ini.

4. Para Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan pengajaran yang membantu penulis sampai pada tahap ini.
5. Keluarga saya yang senantiasa memberikan bimbingan, doa dan dukungan untuk tetap semangat dan mengambil sifat positif dalam segala hal.
6. Seluruh keluarga besar Le Travail Coffee, Manajemen, Barista dan Pelanggan yang turut memberikan andil dalam proses penelitian sehingga dapat terwujud skripsi saya.

Yogyakarta, 15 Juli 2022

Penulis



Agnes Natasya Tjie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Suasana Toko.....	11
2.1.3 Kewajaran Harga	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Peneliti Terdahulu	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	17
2.4 Kerangka Penelitian	18
BAB III	20

METODE PENELITIAN	20
3.1 Obyek dan Subyek Penelitian.....	20
3.2 Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4 Alat Uji Penelitian	22
3.4.1 Uji Validitas.....	22
3.4.2 Uji Reliabilitas	23
3.5 Analisis Deskriptif.....	24
3.6 Uji Hipotesis	25
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.6.2 Uji Determinan (R^2).....	25
3.6.3 Uji F	26
3.6.4 Uji T.....	27
BAB IV.....	28
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Analisis Data.....	28
4.1.1 Uji Validitas.....	28
4.1.2 Uji Reliabilitas	30
4.2 Profil Responden	33
4.3 Pengujian Hipotesis	38
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
4.3.3 Hasil Uji F	42
4.3.4 Hasil Uji T	43
4.4 Pembahasan	44
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	44
4.4.2 Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.4.3 Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	45

BAB V47

KESIMPULAN DAN SARAN47

 5.1 Kesimpulan47

 5.2 Keterbatasan.....47

 5.3 Saran48

DAFTAR PUSTAKA.....49

LAMPIRAN51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Le Travail Berdasarkan Google Trends.....	3
Gambar 2.1: Kerangka Penelitian	16



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Peneliti Terdahulu	13
Tabel 4.1: Uji Validitas	26
Tabel 4.2: Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.3: Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	28
Tabel 4.4: Uji Reliabilitas Suasana Toko	28
Tabel 4.5: Uji Reliabilitas Kewajaran Harga	29
Tabel 4.6: Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	29
Tabel 4.7: Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin	30
Tabel 4.8: Profil Responden Berdasar Usia	30
Tabel 4.9: Profil Responden Berdasar Pengeluaran	31
Tabel 4.10: Profil Responden Berdasar Pekerjaan.....	32
Tabel 4.11: Profil Responden Berdasar Pendidikan	32
Tabel 4.12: Profil Responden Berdasar Frekuensi	33
Tabel 4.13: Uji Regresi Linear Berganda	34
Tabel 4.14: Uji Koefisien Determinan.....	36
Tabel 4.15: Uji F	37
Tabel 4.16: Uji T.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	51
Lampiran 2: Uji Validitas & Reliabilitas.....	55
Lampiran 3: Uji Regresi	56



**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN DI LE TRAVAIL COFFEE YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Agnes Natasya Tjie

NPM : 180324201

Dosen Pembimbing

C. Jarot Priyogutomo, DRS., MBA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Le Travail Coffee Yogyakarta. Variabel yang digunakan adalah kualitas layanan, suasana toko, dan kewajaran harga sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Didapatkan 150 responden pelanggan Le Travail Coffee Yogyakarta. Uji yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji f, dan uji t. Perhitungan dilakukan dengan SPSS Versi 26. Hasil yang ditemukan adalah seluruh variabel independen yaitu kualitas layanan, suasana toko, dan kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial.

Keywords : *Kualitas Layanan, Suasana Toko, Kewajaran Harga, Kepuasan Pelanggan, Le Travail Coffee Yogyakarta*