

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DRAMA  
ROASTERY COFFEE LAB SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**VIA MAULIDDYNA ALSHINTA**

**NIM. 1121900019**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : **Via Mauliddyna Alshint**  
**NIM** : **1121900019**  
**Fakultas** : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi  
Bisnis**  
**Judul** : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk terhadap  
Kepuasan Pelanggan *Drama Roastery Coffee Lab* Surabaya**

**Surabaya, 22 Juni 2023**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,**

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP. 20120.87.0103**



**Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS**

**NPP. 20120.86.0057**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada 22 Juni 2023.

### DEWAN PENGUJI:

1. **Drs. Ute Ch.Nasution, MS**  
**Ketua**
2. **Drs. Agung Pujianto, MM**  
**Anggota**
3. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM**  
**Anggota**

( )

( )

( )

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP. 20120.87.0130**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Via Mauliddyna Alshinta

NBI/NPM : 1121900019

Prodi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Drama *Roastery Coffee Lab* Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 22 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Via Mauliddyna Alshinta



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA

TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

email : perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Via Mauliddyna Alshinta  
NBI : 1121900019  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Nonexclusive Royalty - Free Right*), atas karya saya yang berjudul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Drama *Roastery Coffee Lab* Surabaya”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Nonexclusive Royalty - Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 22 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Via Mauliddyna Alshinta)

## **ABSTRACT**

*The development of coffee shops or coffee shops is currently mushrooming in Indonesia, but even so until now the business or coffee shop business is still in great demand by business actors to start their business in this field. Business people need a competitive advantage in the coffee shop industry to develop and compete and must also continue to strive to retain their customers, among others by improving service quality by establishing good communication with consumers, adding product variety and customer satisfaction is an important aspect that is carried out to win the competition so that can survive the very tight business competition. Service quality is one of the elements that influence customer satisfaction. and a wide variety of products. This study aims to determine the effect of service quality and product variety on customer satisfaction Drama Roastery Coffee Lab Surabaya. The type of research and the method to be used in this research is quantitative. This study took 100 respondents to be studied. The sampling method in this study used a type of non-probability sampling. The technique used was Indisental Sampling. The analysis used in this study is Multiple Linear Regression Analysis. The results of the t test show that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, and the product variation variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. While the F test together the two variables have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords: Service Quality, Product Variety, Customer Satisfaction**

## ABSTRAK

Perkembangan Coffee shop atau kedai kopi saat ini semakin menjamur di Indonesia, tetapi meskipun demikian sampai saat ini usaha atau bisnis kedai kopi masih sangat banyak diminati oleh pelaku usaha untuk memulai bisnisnya di bidang ini. Para pelaku bisnis membutuhkan keunggulan kompetitif dalam industri kedai kopi untuk berkembang dan bersaing dan juga harus terus berupaya mempertahankan pelanggannya antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menjalin komunikasi yang baik kepada konsumen, menambah variasi produk dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting yang dilakukan untuk memenangkan persaingan sehingga bisa bertahan dengan persaingan bisnis yang sangat ketat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan variasi produknya yang beragam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan variasi produk terhadap kepuasan pelanggan *Drama Roastery Coffee Lab* Surabaya. Jenis penelitian dan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini mengambil 100 responden untuk diteliti Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis *non-probability sampling* Teknik yang digunakan yaitu dengan *Indisental Sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel variasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan uji F secara bersama-sama kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Kepuasan Pelanggan**

## **MOTTO**

"Kalau ingin melakukan perubahan, jangan takut terhadap kenyataan, asalkan kau yakin di jalan yang benar, maka lanjutkanlah." - Gus Dur

"Dunia ini cukup untuk menghidupi seluruh manusia, tetapi tak akan cukup untuk satu orang serakah." - Mahatma Gandhi



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk cinta pertama dan panutanku, kepada Mama saya Susi Artiana. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan bangku perkuliahan karena adanya suatu halangan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Terimakasih kepada dosen pembimbing dan dosen fisip yang lain serta terimakasih kepada almamater saya yaitu Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang sudah memberi banyak pengetahuan akademis maupun non-akademis.
3. Mas Bayu Reksa Adhi, yang selalu memberi inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah, dan menjadi support system penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
4. Sahabat penulis Bilqis Sylvia Devi, Sania Octa Haritza Yuliansyah, Nidya Gita Fatmatari, Lely Indah Wati dan keluarga Pasukan Anu yang telah banyak membantu dan membersamai proses penulis dari awal proposal sampai tugas akhir. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini, *see you on top guys*.
5. Seluruh teman Administrasi Bisnis Angkatan 2019 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah ini.
6. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
7. Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri penulis Via Mauliddyna Alshinta. Hebat bisa tetap berdiri tegap menghadapi segala lika liku hidup walau kadang jenuh dan ingin berhenti.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi. Penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan yang terdapat dalam Tugas Akhir Skripsi ini baik berupa cara penulisan, maupun tata bahasanya. Selama berlangsungnya kegiatan dan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini penulis mendapat berbagai bimbingan, petunjuk, pengarahan maupun kritik dan saran, juga fasilitas yang sangat membantu saya hingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini. Saya selaku penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho,MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. Selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Ute Chairuz M. Nasution,MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada Penulis hingga terselesaikanya laporan ini.
5. Ibu Dra.Sri Andayani, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada Penulis hingga terselesaikanya laporan ini.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh staf Tata Usaha yang telah memberi ilmu dan membantu mengurus administrasi kepada penulis sejak awal kuliah.
7. Drama Roastery Coffee Lab Surabaya sebagai tempat penelitian

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 22 Juni 2023

Via Mauliddyna Alshinta

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1.3 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Variasi Produk.....	17
2.2.2.1 Pengertian Variasi Produk.....	17
2.2.2.2 Macam-macam Variasi Produk.....	18
2.2.2.3 Indikator Variasi Produk.....	19

2.2.3	Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2.3.2	Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.3.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.3.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3	Definisi Konsep .....	24
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.2	Pengertian Variasi Produk.....	24
2.3.3	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
2.4	Definisi Operasional .....	25
2.4.1	Kualitas Pelayanan.....	25
2.4.2	Variasi Produk.....	25
2.4.3	Kepuasan Pelanggan .....	26
2.5	Pola Hubungan Antar Variabel.....	26
2.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	26
2.5.2	Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
2.6	Kerangka dasar pemikiran .....	29
2.7	Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Rancangan Penelitian.....	31
3.2	Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1	Populasi.....	31
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	33
3.3.1	Skala Pengukuran.....	33
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	33
3.4	Jenis Data dan Sumber Data .....	34
3.4.1	Jenis Data .....	34
3.4.2	Sumber Data.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.2	Uji Hipotesis (Analisis Regresi Linear Berganda).....	37
<b>BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>39</b>
4.1	Penyajian Data .....	39

4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	39
4.1.1.1	Sejarah Perusahaan.....	39
4.1.1.2	Visi dan Misi .....	39
4.1.2	Karakteristik Responden .....	40
4.1.2.1	Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	40
4.1.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.2.3	Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	41
4.1.3	Uji Instrumen .....	42
4.1.3.1	Uji Validitas .....	42
4.1.3.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.2	Tabulasi Data .....	45
4.2.1	Frekuensi Sebaran Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	45
4.2.2	Frekuensi Sebaran Variabel Variasi Produk (X2).....	49
4.2.3	Frekuensi Sebaran Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	54
4.3	Analisis Data.....	58
4.3.1	Uji Asumsi Klasik .....	58
4.3.1.1	Uji Linieritas .....	58
4.3.1.2	Uji Normalitas .....	60
4.3.1.3	Uji Multikolinearitas .....	61
4.3.1.4	Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.3.2	Uji Hipotesis (Analisis Regresi Linear Berganda).....	62
4.3.2.1	Uji Statistik t (Uji Parsial).....	63
4.3.2.2	Uji Statistik F (Uji Simultan).....	65
4.3.2.3	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	66
4.4	Pembahasan.....	66
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Drama Roastery Coffee Lab Surabaya.....	66
4.4.2	Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Drama Roastery Coffee Lab Surabaya.....	67
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Drama Roastery Coffee Lab Surabaya ....	68
BAB V PENUTUP .....		71
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Rekomendasi.....	71
5.2.1	Bagi Drama <i>Roastery Coffee Lab</i> Surabaya.....	71
5.2.2	Bagi penelitian selanjutnya .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....		73
LAMPIRAN.....		78

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan Sumber Informasi .....	41
Tabel 4. 4 Hasil uji Validitas Data.....	42
Tabel 4. 5 Hasil uji Reliabilitas Data.....	44
Tabel 4. 6 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan(X1).....	45
Tabel 4. 7 Tabulasi Data Variabel Variasi Produk (X2).....	49
Tabel 4. 8 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	54
Tabel 4. 9 Hasil uji linieritas antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	58
Tabel 4. 10 Hasil uji linieritas antara variabel Variasi Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	59
Tabel 4. 11 Hasil uji Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Berganda .....	63
Tabel 4. 13 Hasil uji Uji t (Parsial).....	64
Tabel 4. 14 Hasil uji F (Simultan) .....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 2. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62
Gambar 4. 1 Hasil uji Reliabilitas normalitas probability plot .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2. Kartu Bimbingan .....	83
Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Kuesioner .....	85
Lampiran 4. Hasil Uji Statistik pada SPSS .....	93
Lampiran 5. SK Hasil Turnitin .....	106