

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Studi Kasus : KAFE KOPI COMEBACK



DIDA MUHAMMAD

ERLANGGA

1406619081

Skripsi Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Sosiologi (S.Sos)

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

ABSTRAK

Dida Muhammad Erlangga. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Kafe Kopi Comeback). Skripsi. Jakarta: Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kafe Kopi Comeback Hotel Bidakara Jakarta. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Pelayanan yang baik meliputi keramahan, kecepatan, ketepatan, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang memperoleh pelayanan sesuai harapan cenderung merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali berkunjung. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi minat pelanggan untuk datang kembali. Oleh karena itu, pelayanan menjadi aspek penting yang perlu terus ditingkatkan oleh perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Kopi Comeback Hotel Bidakara Jakarta. Kepuasan pelanggan menjadi fokus utama karena berperan dalam membentuk loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan Kafe Kopi Comeback kepada orang lain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saingnya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pelanggan yang pernah berkunjung ke Kafe Kopi Comeback Hotel Bidakara Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis maupun praktis bagi pengembangan kualitas pelayanan di industri jasa.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kafe Kopi Comeback.

ABSTRACT

Dida Muhammad Erlangga. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction (A Case Study of Kopi Comeback Café). Jakarta: Sociology Study Program, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

This study is motivated by the importance of service quality in improving customer satisfaction at Kopi Comeback Café, Hotel Bidakara Jakarta. As a business operating in the service industry, the café relies on customer satisfaction to maintain its competitiveness and business sustainability. Good service includes employees' friendliness, promptness, accuracy, and ability to meet customers' needs. Customers who receive services that meet their expectations are more likely to feel satisfied and revisit the café. In contrast, poor service may lead to dissatisfaction and reduce customers' intention to return. Therefore, service quality is considered an important factor that must be continuously improved.

This study aims to examine and analyze the influence of service quality on customer satisfaction at Kopi Comeback Café, Hotel Bidakara Jakarta. Customer satisfaction is the main focus of this study because it plays an important role in building customer loyalty. Satisfied customers are more likely to make repeat purchases and recommend the café to others. The findings of this study are expected to provide an overview of the importance of service quality in enhancing customer satisfaction. In addition, the results are expected to serve as an evaluation for the management in improving the quality of services provided. Ultimately, improving service quality is expected to help the café retain customers and strengthen its competitiveness.

This study employs a descriptive research method with a quantitative approach. The population consists of customers who have visited Kopi Comeback Café, Hotel Bidakara Jakarta. The sample was selected using a purposive sampling technique based on predetermined criteria. Data were collected through questionnaires distributed to the respondents and analyzed using statistical techniques to test the proposed hypotheses. The quantitative approach was used to examine the relationship between service quality and customer satisfaction. The findings are expected to contribute both academically and practically to the improvement of service quality in the food and beverage industry.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Kopi Comeback Café.*



Intelligentia - Dignitas

EMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: (021) 4894221

Laman: lib.unj.ac.id.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dida Muhammad Erlangga
NIM : 1406619081
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Hukum/S1 Sosiologi
Alamat Surel : didamuhammaderlangga@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas Karya Ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-Lain (.....)

yang berjudul: **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kafe Kopi Comeback)**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, dan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan/atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Dida Muhammad Erlangga

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

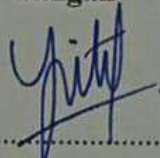
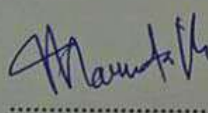
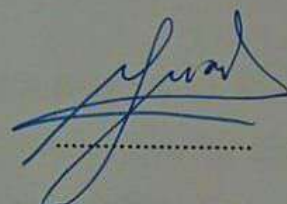
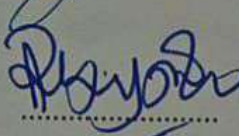
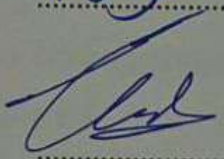
Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Jakarta



Firdaus Wajdi, S.Th.I., M.A., Ph.D.

NIP. 198107182008011016

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Yuanita Aprilandini Siregar, S.Sos., M.Si.</u> NIP. 198004172010122001 Ketua		3/8 26
2.	<u>Marista Christina Shally Kabelen, S.Fil., M.Hum</u> NIP. 198905232019032018 Penguji Ahli I		3/8 26
3.	<u>Achmad Firas Khudi, S.E., M.E., M.A.</u> NIP. 198912112025061003 Penguji Ahli II		3/8 26
4.	<u>Dr. Rusfadia Saktiyanti Jahja, S.Sos., M.Si.</u> NIP. 197810012008012016 Pembimbing I		3/8 26
5.	<u>Dr.Phil. Umar Baihaqki, M.Si.</u> NIP. 198304122008121002 Pembimbing II		3/8 26

Tanggal Lulus: 03 Agustus 2026

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Dida Muhammad Erlangga

NIM : 1406619081

Program Studi : S1 Nama Prodi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kafe Kopi Comeback) adalah:

1. Skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya, sarjana, magister, dan/atau doctor) baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni hasil gagasan dan rumusan penelitian saya sendiri. Tanpa bantuan dari orang lain, kecuali bimbingan dan arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis maupun dipublikasikan ke orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai sitasi dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung segala sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 09 Juli 2025



Nama Mahasiswa

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Believe In Your Self

Always finish what you have started otherwise you will make no progress in life

Persembahan :

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri dan ibu saya yang telah menjadi ibu yang terhebat didunia ini menurut saya, membesarkan 5 anak seorang diri dan memberikan pendidikan tertinggi sehingga ke 4 saudara saya bisa sarjana dan tentu semoga saya bisa menyusul ke 4 saudara saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Kafe Kopi Comeback). Skripsi ini merupakan tugas akhir dalam perkuliahan tingkat Sarjana yang peneliti jalani guna memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan serta penulisan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan berupa dukungan, semangat, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada:

1. Firdaus Wajdi, M.A, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Rusfadia Saktiyanti Jahja, M. Si Selaku Koordinator program studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta dan Pembimbing 1 saya yang telah sabar membimbing saya dari awal hingga akhir.
3. Dr. Phil. Umar Baihaqi, M. Si selaku pembimbing 2 saya yang telah memandu saya hingga akhir.
4. Ibu Marista Christina Shally Kabelen, S.Fil.,M.Hum 4.selaku Penguji Ahli I peneliti saat sidang akhir skripsi peniliti, serta memberikan masukan positif untuk penulis dalam melengkapi penulisan skripsi.
5. Bapak Ahmad Firas Khudi, SE., ME., MA 4.selaku Penguji Ahli II peneliti saat sidang akhir skripsi peniliti, serta memberikan masukan positif untuk penulis dalam melengkapi penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen Program Studi Sosiologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

8. Ibu saya yang sangat mencintai saya dan membesarkan ke 5 anaknya seorang diri hingga masuk dan lulus dari perguruan negeri
9. Keluarga saya seperti Mas Adi, Mba upi, Mba Indri, dan adik saya tercinta Rani yang mau direpotkan selama saya beerkuliah
10. Serta teman teman saya seperti Dimas, Rizky, Radit, Zahran dan banyak lainnya yang mendukung dan memberi support kepada saya
11. Bapak Novran dan Ibu Isnel yang sudah membantu meringankan pekerjaan saya di Kopi Comeback apabila saya ada keperluan untuk Bimbingan.
12. Kunti Lestary yang sudah membantu saya di awal perkuliahan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, civitas akademika, serta para pembaca, dan dapat menjadi salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 28 Juni 2026

Hormat penulis,

Dida Muhammad Erlangg

DAFTAR ISI

BAB I	9
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Penelitian Sejenis	6
F. Kerangka Konsep	17
G. Hipotesis Penelitian.....	20
H. Metodologi.....	21
I. Operasionalisasi Konsep.....	21
BAB II	22
GAMBARAN UMUM SUBJEK PENELITIAN	25
A. Sejarah dan Profil Kafe Kopi Comeback.....	25
B. Lokasi dan Jam Operasional	25
C. Struktur Organisasi Kafe Kopi Comeback.....	26
D. Aktifitas Operasional dan Proses Pelayanan	26
E. Karakteristik Pelanggan Kafe Kopi Comeback	26
F. Subjek Penelitian.....	27
BAB III.....	30
HASIL PENELITIAN DAN UJI HIPOTESIS	30
A. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kepuasan Pelanggan	30
B. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	31
C. Analisis Uji Korelasi	35
BAB IV	41
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	41
A. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	41
B. Pembahasan Variabel Kualitas Pelayanan	42
C. Pembahasan Variabel Kepuasan Pelanggan	44
D. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	46
E. Implikasi Penelitian dan Rekomendasi Variabel Penelitian Selanjutnya	47
BAB V.....	51
KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	55

Daftar Gambar

Gambar 1	Kedai Makanan dan Minuman DKI Jakarta 2020	1
Gambar 2	Survey Konsumsi Kopi Nasional	2

Daftar Grafik

Grafik 1	Lulusan Responden	27
Grafik 2	Dimensi Keandalan	31
Grafik 3	Dimensi Daya Tanggap	32
Grafik 4	Dimensi Jaminan	33
Grafik 5	Dimensi Belas Kasih	33
Grafik 6	Dimensi Berwujud	34

Daftar Tabel

Tabel 1	Penelitian Sejenis Nasional dan Internasional	7
Tabel 2	Penelitian Sejenis Buku	11
Tabel 3	Variabel bebas dan terikat	22
Tabel 4	Usia Pelanggan	27
Tabel 5	Pengeluaran Responden	28
Tabel 6	Pengeluaran perbulan ke Cafe Responden	28
Tabel 7	Statistik Deskriptif Variabel x	30
Tabel 8	Statistik Deskriptif Variabel Y	35
Tabel 9	Kualitas Pelayanan	38
Tabel 10	uji korelasi spearman	38
Tabel 11	Hasil uji korelasi pearson	39
Tabel 12	Regresi Linier Sederhana	39