

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STREET COFFEE DI CAPULUS
COFFEE”**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh :

RIZQI RAMADHAN

212304059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STREET COFFEE DI CAPULUS
COFFEE**

Diajukan Oleh:

RIZQI RAMADHAN
212304059

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 21 Agustus 2025

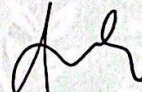
Mengesahkan,

Pembimbing,




Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M.

Ketua Penguji,



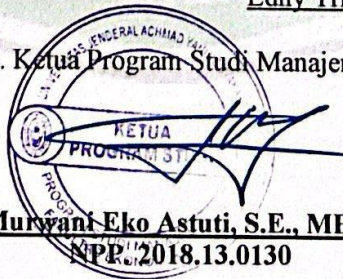
Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

Anggota Penguji,



Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M.

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Muryani Eko Astuti, S.E., MBA.
NPP: 2018.13.0130

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Rizqi Ramadhan
NPM : 212304059
Program Studi : Manajemen (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen street Coffee di Capulus Coffee

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta,2025



Rizqi Ramadhan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas segala rahmat dan karunia- Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Street Coffee Di Capulus Coffee”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan sebagai salah satu syarat kelulusan akademik dan meraih gelar sarjana prodran strata satu di Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti tidak terlepas dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat terselesaikanoleh peneliti karena bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengungkapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut :

1. Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jendral Achmad Yani sekaligus dosen pembimbing yang telah membimbing saya sejak awal pembuatan skripsi dengan tulus serta selalu memotivasi. .
2. Murwani Eko Astuti, S.E., MBA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jendral Achmad Yani.
3. Orang tua dan keluarga penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan materiil tanpa henti. Tanpa kasih sayang dan pengorbanan orang tua, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman- teman yang telah memberikan semangat, bantuan, dan motivasi selama proses penyusunan laporan ini. Kebersamaan dan dukungan dari kalian sangat berarti dan

menjadi pendorong utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Diri saya sendiri, Rizqi Ramadhan. Terima kasih sudah berjuang sampai saat ini dan terus semangat dalam proses penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup dan Batas Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Berpikir.....	23
D. Pengembangan Hipotesis	23
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
D. Populasi dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
3. Uji Asumsi Klasik	36
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Penelitian	40
1. Karakteristik Responden	40
B. Analisa Data.....	42
1. Analisa Statistik Deskriptif	42
2. Uji Validitas	45
3. Uji Reliabilitas.....	46
4. Uji Asumsi Klasik.....	46
5. Pengujian Hipotesis	48
C. Pembahasan.....	52
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka berpikir..... 23

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Agenda Kegiatan.....	28
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 3 Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Jenis Usia Responden.....	40
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4. 3 Sumber Informasi Responden.....	41
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4. 10 Hasil uji Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52