

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN KOPIKINA TEBET**

**BAYU AJIE WICHAKSONO
8223136615**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

ABSTRAK

Bayu Ajie Wichaksono. 2017. 8223136153. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopikina Tebet. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan coffee shop Kopikina Tebet. Metode yang digunakan dalam Karya Ilmiah ini adalah metode analisis korelasional dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka dan kuesioner.

Dari hasil penelitian yang ada di pembahasan Karya Ilmiah ini, dapat diketahui bahwa hubungan atau korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan konsumen adalah kuat dan searah (Koefisien korelasi sebesar 0,51), sedangkan koefisien determinasi sebesar 26,01 %.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Bayu Ajie Wichaksono. 2017. 8223136615. The Relation Between Service Quality and Customer Satisfaction of Kopikina Tebet. Diploma III of Marketing Study Program. Management Major. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

The purpose of this Scientific Paper is to knowing the relation between both variables: service quality and customer satisfaction in Kopikina Tebet . The analysis methods used in this paper is the bivariate correlation analysis and the collecting data methods is by literature review and questionnaire.

The result of the analysis of this paper is the conclusion that the correlation between variables: service quality and the customer satisfaction is strong and same direction (correlation coefficient is 0,51) and determination coefficient is 26,01%


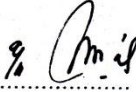
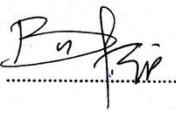
Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi
Universita Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana E/S., M.Bus.
NIP.19671207 199203 1 00 1

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si.</u> NIP. 19570221 198503 2 002		16-02-2017
Penguji Ahli		
<u>Agung Kresnamurti R.P.,ST.MM.</u> NIP. 19740416 200604 1 001		16-02-2017
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001		16-02-2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis.
2. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kedua orang tua saya, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
5. Seluruh dosen yang telah memberikan saya ilmu selama berkuliah di Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Selly Galih Oktavia, Diobayu Galant, Adji Nugroho, Dani Andriansyah sebagai orang – orang yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan solusi atas masalah yang dihadapi pada penelitian ini.
7. Seluruh kerabat dan teman-teman Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan Karya Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta, Februari 2017

Penulis