



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

repository.stimbudibakti.ac.id

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE TEMU JUMPA KEMANG-BOGOR

SKRIPSI

Disusun oleh:

Naufal Fahrezi

41121008



SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2025

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE TEMU JUMPA KEMANG-BOGOR

SKRIPSI

*Diajukan guna memenuhi salah satu syarat
untuk mencapai gelar sarjana manajemen
jenjang pendidikan starata 1 (satu)*

Disusun oleh:

Naufal Fahrezi

41121008



SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2025



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : NAUFAL FAHREZI
NIM : 41121008
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE TEMU JUMPA KEMANG BOGOR

PEMBIMBING I

Arif Igo, S.H., S.E., M.H., M.M

PEMBIMBING II

Lily Zulaeha., S.P., M.P

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana, S.E., M.M

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M).

Bogor, 16 Agustus 2025

Panitia Penguji

Nama

Tanda Tangan

- | | | |
|----------------|----------------------------------|---|
| 1. Ketua, | Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M |  |
| 2. Sekretaris, | Vivi Ristanti, S.K.M., M.M. |  |
| 3. Anggota, | Ahmad Juhari, S.E., M.M. |  |

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul *"Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Temu Jumpa."* Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.

Dalam penelitian ini, penulis mengangkat topik mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Temu Jumpa. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi dalam memahami pentingnya fasilitas dan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi dunia akademik maupun bagi pihak yang berkepentingan, khususnya bagi Kafe Temu Jumpa untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, dan kontribusinya dalam penyusunan proposal skripsi ini, yaitu:

1. Ibu Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
3. Bapak Aza El Munadiyan, S.Si., M.M., AMIPR selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
4. Bapak Iqbal, S.E., M.M. selaku Kepala Lembaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

5. Bapak Subhan Munafis, S.Hut., M.M. selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
6. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
7. Ibu Vivi Ristanti, S.K.M., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dan semangat hingga tersusunnya proposal ini.

Bogor, 22 Juli 2025

Naufal Fahrezi

41121008



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Naufal Fahrezi

NIM : 41121008

Tempat Tgl. Lahir : Bogor, 17 Juli 2003

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul:

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE TEMU JUMPA KEMANG-BOGOR

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya terbukti plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, 22 Juli 2025

Hormat saya



Penulis

Naufal Fahrezi

NIM 41121020



DAFTAR ISI

COVER.....	
SAMPUL DALAM.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	1
BAB I.....	4
PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.2 Batasan Masalah	9
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Tujuan Penelitian	10
1.4.2 Manfaat Penelitian	10
1.5 Hipotesis	12
1.6 Metode Penelitian	12
1.6.1 Metode Penelitian	12
1.6.2 Populasi.....	13
1.6.3 Sampel.....	14
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	16
1.7 Penelitian Terdahulu	21
BAB II	30
LANDASAN TEORI.....	30
2.1 Tinjauan Teori Mengenai Manajemen.....	30
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	30



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

2.1.2	Fungsi Manajemen	31
2.1.3	Ruang Lingkup Manajemen	32
2.2	Tinjauan Teori Mengenai Manajemen Pemasaran	33
2.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	33
2.2.2	Fungsi Manajemen Pemasaran	33
2.2.3	Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran	35
2.3	Tinjauan Teori Mengenai Fasilitas	37
2.3.1	Pengertian fasilitas	37
2.3.2	Manfaat Fasilitas	38
2.3.3	Jenis-Jenis Fasilitas	39
2.3.4	Indikator Fasilitas.....	40
2.4	Tinjauan Teori Mengenai Kualitas Pelayanan	41
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	41
2.4.2	Manfaat Kualitas Pelayanan	42
2.4.3	Unsur Unsur Kualitas Pelayanan	42
2.4.4	Dimensi-Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	45
2.5	Tinjauan Teori Mengenai Kepuasan Pelanggan	46
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	46
2.5.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	46
2.5.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	47
2.5.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	48
2.5.5	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	48
2.6	Hubungan Antar Variabel	49
2.6.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Temu Jumpa Kemang-Bogor	49
2.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Temu Jumpa Kemang-Bogor	50
2.6.3	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Temu Jumpa Kemang-Bogor	51
2.7	Kerangka Pemikiran	53
BAB III		54
OBJEK PENELITIAN		54
3.1	Tinjaun Utama Objek Penelitian	54
3.2	Visi dan Misi Kafe Temu Jumpa	56
3.4	Jabaran dan Tugas Wewenang	57



3.5	Kegiatan Usaha Kafe Temu Jumpa.....	58
3.6	Pelanggan atau Pemasok Kafe Temu Jumpa	60
BAB 4.....		66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Hasil Penelitian.....	66
4.1.1	Data operasional variabel	66
4.1.2	Deskripsi Data.....	71
4.1.3	Identitas Responden	75
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	76
4.1.5	Hasil Pengujian Statistik untuk Uji Hipotesis baik secara simultan dan parsial.....	79
4.2	Pembahasan.....	85
4.2.1	Pembahasan	86
4.2.2	Keterbatasan Penelitian	87
4.2.3	Keterbatasan Penelitian	88
BAB V.....		90
KESIMPULAN.....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN		96



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kompetitor Kafe Temu Jumpa Temu Jumpa	7
Tabel 1.2 Pendapatan Kafe Temu Jumpa.....	8
Tabel 1.3 Instrumen Kuesioner Dalam Bentuk Checklist	16
Tabel 1.4 kategori interpretasi Koefisien.....	19
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Deskripsi Data Fasilitas	71
Tabel 4.3 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.4 Deskripsi Data Kepuasan Anggota	74
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Uji Validitas	77
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis Variabel X_1 terhadap Variabel Y	79
Tabel 4.9 Model Summary X_1 Terhadap Y	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Variabel X_2 terhadap Variabel Y	81
Tabel 4.11 Model Summary X_2 Terhadap Y.....	82
Tabel 4.12 Anova X_1 dan X_2 Terhadap Y.....	83
Tabel 4.13 Coefficient X_1 dan X_2 Terhadap Y.....	83
Tabel 4.14 Hasil Korelasi X_1 dan X_2 Terhadap Y.....	84
Tabel 4.15 Temuan Penelitian.....	87



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Makanan Dan Minuman Tahun 2013-2024	
Gambar 1.2 Salah Satu Fasilitas Yang Ada Di Kafe Temu Jumpa	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	51
Gambar 3.1 Logo Kafe Temu Jumpa	54
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 3.3 Kafe Temu Jumpa Kemang-Bogor	60



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 2 Data Mentah Variabel Bebas (X ₁) Fasilitas.....	101
Lampiran 3 Data Mentah Variabel Bebas (X ₂) Kualitas Pelayanan.....	106
Lampiran 4 Data Mentah Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pelanggan	111
Lampiran 5 . Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Bebas (X ₁) Fasilitas	116
Lampiran 6 . Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Bebas (X ₂) Kualitas Pelayanan	117
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pelanggan	118
Lampiran 8 . Hasil Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Fasilitas (X ₁) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	119
Lampiran 9 Hasil Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Kualitas Pelayanan (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	120
Lampiran 10 Hasil Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Fasilitas (X ₁) dan Kualitas Pelayanan (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	121
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian	122
Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian	123
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	124