

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CONTINUE COFFE**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**RADEN MUHAMAD PANJI ANOEGRAH
NPM 062230601297**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CONTINUE COFFE**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

RADEN MUHAMAD PANJI ANOEGRAH

NPM 062230601297

Menyetujui,

Palembang, 6 November 2025

Pembimbing I

M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si
NIP. 197812162006041003

Pembimbing II

Dwi Riana, S.E., M.AB
NIP. 19901020202203201

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec
NIP. 197705212006042001

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis**

Dwi Riana, S.E., M.AB
NIP. 19901020202203201

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raden Muhamad Panji Anoegrah

NPM : 062230601297

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Continue Coffee

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri,
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain,
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan

Palembang, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Raden Muhamad Panji Anoegrah

NPM 062230601297

LEMBAR PENGESAHAN


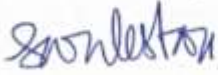
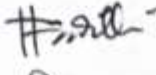
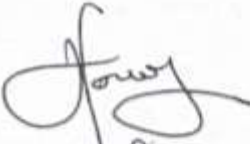

Nama : Raden Muhamad Panji Anoegrah
NPM : 062230601297
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Continue Coffee

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Rabu

Tanggal: 5 November 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dwi Riana, SE., M.AB Ketua Penguji		13 November 2025
2.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec Anggota Penguji		13 November 2025
3.	Dr. Dewi Fadila, SE., MM. CPMA Anggota Penguji		13 November 2025
4.	Heni Yuvita., SE., M.Si Anggota Penguji		13 November 2025
5.	Keti Purnamasari, SE., M.Si Anggota Penguji		13 November 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kebenaran dan kepercayaan diri adalah salah satu modal utama untuk meraih keberhasilan. Pelan bukan berarti gagal, dan istirahat bukan berarti menyerah.”

“Manusia yang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan. Tapi mereka dibentuk dengan kesukaran, tantangan dan air mata.”

Kupersembahkan Kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudari-saudariku**
- **Sahabat terbaikku**
- **Teman-teman kelas 6 NK 2022**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Continue Coffee*”.

Laporan akhir ini membahas tentang sejauh mana kualitas pelayanan pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh *Continue Coffee* serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Saya menyadari laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 30 Agustus 2025

Penulis



Raden Muhamad Panji Anoegrah

NPM. 062230601297

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, pengarahan, dorongan dan saran dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. , selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Bapak Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, mengarahkan dan memberi masukan dalam menyelesaikan Laporan Akhir penulis.
7. Bapak/Ibu karyawan *Continue Coffee* yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir Penulis.
8. Kedua Orang Tua Saya tersayang Bapak Raden Muhamad Edikari dan Ibu Elmanani orang tua yang hebat yang tak henti-hentinya mendoakan, mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat serta dukungan baik secara moral dan finansial. 2 orang yang selalu ingin saya banggakan dan bahagiakan dan yang menjadi alasan untuk setiap pertahanan juga langkah saya.

9. Kakak Saya tersayang Raden Ayu Tiara Erliza dan Raden Ayu Dian Permatasari yang selalu berusaha memberi dukungan baik secara moral dan finansial juga yang ingin saya banggakan.
10. Teman-Teman di kelas 6 NK Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir perkuliahan.
11. Rekan-kamu yang tak dapat kusebutkan, penulis sangat berterima kasih telah kebersamaan penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, juga berkontribusi, meluangkan baik tenaga, waktu, serta telinga untuk mendengarkan penulis dalam penulisan laporan akhir, serta menghibur penulis dengan banyak cerita, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga saat ini dan nanti.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan laporan akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah memberikan semangat, motivasi serta dorongan untuk penulis. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan dapat digantikan dengan pahala oleh Allah SWT.

Palembang, 14 Juni 2025

Penulis



Raden Muhamad Panji Anoegrah

NPM. 062230601297

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Continue Coffee* di Kota Palembang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh semakin berkembangnya industri kedai kopi di Indonesia yang menuntut setiap pelaku usaha untuk memberikan layanan terbaik guna menarik dan mempertahankan pelanggan. *Continue Coffee* sebagai salah satu kedai kopi lokal yang menyajikan kopi berkualitas dengan suasana nyaman, masih memiliki beberapa kendala dalam aspek pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan masukan pelanggan, ditemukan beberapa permasalahan seperti lamanya waktu penyajian minuman dibandingkan estimasi, penerapan prinsip 3S (senyum, salam, sapa) yang belum maksimal, serta kebersihan area kafe yang masih perlu ditingkatkan. Hal-hal tersebut dikhawatirkan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan berdampak pada loyalitas pelanggan di masa mendatang. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pelanggan *Continue Coffee*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis persentase untuk melihat kecenderungan jawaban responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mereka. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata bagi manajemen *Continue Coffee* dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan dan menjadi dasar untuk perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak akademik maupun peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa di bidang manajemen jasa dan pemasaran.

Kata Kunci: *Continue Coffe*, Kedai Kopi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality on customer satisfaction at Continue Coffee in Palembang City. The background of this study is based on the rapid growth of the coffee shop industry in Indonesia, which demands each business to deliver excellent service in order to attract and retain customers. Continue Coffee, as a local coffee shop offering high-quality coffee and a comfortable ambiance, still faces several issues in service delivery. Based on observations and customer feedback, several problems were identified, including longer serving times than estimated, suboptimal implementation of the 3S principle (smile, greeting, and salutation), and inadequate cleanliness of the café area. These factors are suspected to affect customer satisfaction and potentially impact customer loyalty in the future. Data were collected through questionnaires distributed to Continue Coffee customers. The data were analyzed using percentage analysis techniques to determine the respondents' tendencies toward service quality and their satisfaction levels. The findings of this study are expected to provide valuable insights for Continue Coffee's management in evaluating and improving service quality on an ongoing basis. Additionally, the results may serve as a reference for academics and future researchers interested in similar topics in the field of service management and marketing.

Keywords: Coffe Shop, Continue Coffe, Customer Satirfaction, Service Quality,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
a. Jenis Data	6
b. Sumber Data	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel	10
a. Populasi	10
b. Sampel.....	10

c. Teknik Pengambilan Sampel.....	11
1.5.5 Analisis Data	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.1 Pengertian Pelanggan	16
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	19
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4 Bisnis Kedai Kopi	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	24
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	25
3.2.1 Visi Perusahaan	25
3.2.2 Misi Perusahaan	25
3.2.3 Tujuan Perusahaan.....	25
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas <i>Continue Coffee</i>	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.1.1 Profil Responden	29
4.1.2 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	30
4.1.3 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
4.1.4 Hasil Perhitungan Indikator Kualitas Pelayanan.....	48
4.1.5 Hasil Perhitungan Indikator Kepuasan Konsumen.....	51
4.1.6 Uji Instrumen Penelitian.....	52
a. Uji Validitas	52
1) Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan	52
2) Uji Validitas Pada Variabel kepuasan Pelanggan.....	54
b. Uji Reliabilitas.....	55

1) Uji Reliabilitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan	56
2) Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Pelanggan	56
4.1.7 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	56
a. Model Persamaan Regresi	56
4.1.8 Uji Hipotesis.....	57
a) Uji t.....	57
b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Likert.....	14
Tabel 1.2 Interpretasi Skor.....	15
Tabel 1.3 Definisi Operasional Variabel.....	15
Tabel 4.1 Jenis Kelamin dan Responden	29
Tabel 4.2 Usia Responden.....	30
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	31
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	33
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	35
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	39
Tabel 4.8 Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk/Jasa.....	41
Tabel 4.9 Indikator Kepuasan Terhadap Pelayanan.....	43
Tabel 4.10 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Keinginan Membeli Kembali	45
Tabel 4.11 Kepuasan Pelanggan dari Indikator Kesiapan Merekomendasikan	47
Tabel 4.12 Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.13 Rata-Rata Indikator Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.15 Kriteria Penilaian Reliabilitas	55
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan pelanggan.....	56
Tabel 4.19 Analisis Regresi Linear Sederhana	57
Tabel 4.20 Uji t Koefisien Regresi.....	58
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelayanan Di <i>Continue Coffe</i>	2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Continue Coffe</i> Palembang	26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Pengambilan Data Penelitian
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1
5. Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2
6. Lembar Catatan Bimbingan Pembimbing 1
7. Lembar Catatan Bimbingan Pembimbing 2
8. Surat Rekomendasi Seminar Laporan Akhir
9. Lembar Kuesioner
10. Tabel Wawancara
11. Data Perhitungan