

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN SATU TUJUAN COFFEE & BISTRO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
mencapai gelar sarjana Psikologi Program Studi Psikologi
Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh :

**ALLANDIA ZAHRA SAUZAN S
NIM. 2019033001**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA, DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya Mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Allandia Zahra Sauzan S

NIM : 2019033001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN SATU TUJUAN COFFEE & BISTRO adalah benar-benar karya yang telah saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil dari pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas, termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh,

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup menanggung konsekuensinya.

Surakarta, 8 Agustus 2021



Allandia Zahra Sauzan

NIM. 2019033001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Allandia Zahra Sauzan S
NIM : 2019033001
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni
Jenis Karya : Skripsi/ Laporan Penelitian

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi/Laporan Penelitian* saya yang berjudul ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN SATU TUJUAN *COFFEE & BISTRO*.

Beserta Instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *co-author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 8 Agustus 2021



Allandia Zahra Sauzan

NIM. 2019033001

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN SATU TUJUAN COFFEE & BISTRO**

Disusun Oleh :

**ALLANDIA ZAHRA SAUZAN S
NIM. 2019033001**

Telah disetujui untuk dipertahankan didepan dewan penguji

Pada hari Rabu, 21 Juli 2021

Pembimbing I



Sri Ernawati, S.Psi., M.Psi., Psikolog
NIDN. 0627087602

Pembimbing II



Anniez Rachmawati Musslifah, S.Psi., M.Psi., Psikolog
NIDN. 0623068501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Psikologi



Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si.
NIDN. 0602058801

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN SATU TUJUAN COFFEE & BISTRO**

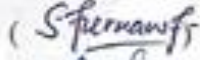


Disusun Oleh :

ALLANDIA ZAHRA SAUZAN S
NIM. 2019033001

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Psikologi Fakultas Humaniora, Sosial, dan Seni
Universitas Sahid Surakarta

Pada hari Senin tanggal 9-8- 2021

Dewan Penguji

1. Penguji 1 : Sri Ernawati, S.Psi.,M.Psi.,Psikolog ()
2. Penguji 2 : Anniez Rachmawati, S.Psi.,M.Psi.,Psikolog ()
3. Penguji 3 : Isnaini Budi Hastuti, S.Psi.,M.Psi.,Psikolog ()

Mengetahui

Dekan
Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni



Destina Paningrum, SE.,MM
NIDN. 0624071901
FAKULTAS
SOSIAL, HUMANIORA
DAN SENI

Ketua
Program Studi Psikologi


Faqih Purnomosidi, S.Psi.,M.Si.
NIDN. 0602058801

HALAMAN MOTTO

وُسْعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Ya Allah, kepada-Mu segala syukur terpanjat. Karena tanpa izin dan kehendak-Mu tidak ada niat baik yang bisa terlaksana” “...Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang mempunyai ilmu pengetahuan beberapa derajat...” (Al-Mujadilah 11)

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, hidayah dan serta dengan segala nikmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teruntuk keluargaku dan juga suamiku yang selalu mendukung dan memberi semangat agar tidak mudah menyerah, terutama untuk ibuku yang selalu mendoakan tiada henti dan selalu mengajarkan untuk menjadi wanita yang hebat dan kuat.

Teman-teman *2hot4u*, Masna Khairat, Adda Kusumarani, Alfira Diffa, Anjar Dewi, Kadya Rifka yang sedang sama-sama berjuang untuk meraih gelar sarjana sehingga kita bisa saling memotivasi satu sama lain

Teman-teman *choqowie squad*, Nirmala Kusumadewi, Ellent Maudhina, Cintya Budi, Bayu Kresno, Rawindra Gallant, dan Aldrian Rakha terimakasih sudah menjadi penghibur dari SMA dan sampe sekarang, semoga kelak kita sukses dengan karir kita masing – masing, aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga laporan Skripsi yang berjudul “Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan karyawan satu tujuan *coffee & bistro*” dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi dapat terselesaikan. Keberhasilan penulis dalam menyusun laporan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, maka penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bpk. Prof. Dr. Ir. Mohamad Harisudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bpk. Ir Dahlan Susilo, M.Kom., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni & Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST.,M.Kom., selaku Wakil Rektor Bidang Sarana Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Destina Paningrum, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Bpk. Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Psikologi Universitas Sahid Surakarta

6. Ibu Sri Ernawati, S.Psi., M.Psi.,Psikolog selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan masukan dalam pembuatan laporan Skripsi ini.
7. Ibu Anniez Rachmawati Musslifah, S.Psi., M.Psi,Psikolog selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan masukan dalam pembuatan laporan Skripsi ini.
8. Ibu Isnaini Budi Hastuti, S.Psi.,M.Psi.,Psikolog selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan dalam pembuatan laporan Skripsi ini.
9. *Manager* dan Karyawan Satu Tujuan *Coffee & Bistro* yang dengan tulus memberi pengarahan saat di lapangan
10. Orang tua , Suami dan sahabat - sahabat, terima kasih banyak atas dukungannya yang begitu besar dan juga senantiasa memberikan doa dan memberikan semangat tiada henti.

Karena kebaikan semua pihak yang telah saya sebutkan tadi maka saya bisa menyelesaikan laporan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Laporan Skripsi ini memang masih jauh dari kesempurnaan, tapi saya sudah berusaha sebaik mungkin. Sekali lagi terima kasih. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Surakarta, 8 Agustus 2021

Allandia zahra sauzan

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kepuasan Konsumen	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	14
2.1.2 Aspek Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.3 Faktor Kepuasan Konsumen	20
2.2 Kualitas Pelayanan Karyawan	25
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Karyawan	25
2.2.2 Aspek Kualitas Pelayanan Karyawan	27
2.2.3 Faktor Kualitas Pelayanan Karyawan.....	30
2.3 Hipotesis	33
2.4 Kerangka Berpikir	33

2.5	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Karyawan	34
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Identifikasi Variabel	37
3.2	Definisi Operasional.....	37
3.3	Populasi dan Sampel	38
3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampel.....	38
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampling.....	39
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4.1	Validitas	43
3.4.2	Reliabilitas.....	44
3.5	Metode Analisis Data	45
BAB IV LAPORAN PENELITIAN		46
4.1	Persiapan Penelitian	46
4.2	Pelaksanaan Penelitian	48
4.3	Uji Validitas & Reliabilitas.....	48
4.4	Analisis Data dan Hasil	52
4.4.1	Karakteristik subyek	52
4.5	Uji Hipotesis	54
4.6	Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		64