

SKRIPSI
EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DI *STARBUCKS REST*
AREA KM 6B BERDASARKAN PERSEPSI DIMENSI
KUALITAS LAYANAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Raihan Arafati Istamy

2018220054



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
2025

LEMBAR PENGESAHAN

**“EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DI STARBUCKS
REST AREA KM 6B BERDASARKAN PERSEPSI DIMENSI
KUALITAS LAYANAN”**



Disusun oleh:

Nama : Raihan Arafati Istamy

NIM : 2018220054

Menyetujui

Pembimbing Skripsi 1

Pembimbing Skripsi 2

(Ir. Atik Kurnianto, M.Eng)

(Sarah Isniah, S.T, MT)

Mengetahui

Kepala Program Studi

(Ario Kurnianto, S.Tp., M.T)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

2025



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
2025

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :
**“EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DI STARBUCKS REST AREA
KM 6B BERDASARKAN PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN”**

Yang dibuat untuk melengkapi Sebagian persyaratan menjadi Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Program Strata Satu (S1) Universitas Darma Persada, sejauh yang saya ketahui karya tulis ini bukan merupakan tiruan atau salinan dari tesis yang sudah dipublikasikan atau pernah digunakan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Darma Persada maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali pada bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2025



Penulis

Raihan Arafati Istamy

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan di Starbucks Rest Area KM 6B berdasarkan persepsi mereka terhadap dimensi kualitas layanan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Lima dimensi yang dianalisis adalah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan studi kasus, melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai outer loading $\geq 0,70$. Nilai Composite Reliability berada di atas 0,80 dan nilai Average Variance Extracted (AVE) $> 0,50$, menandakan bahwa model memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Nilai R-square sebesar 0,682 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Analisis path coefficient menunjukkan bahwa Assurance ($\beta = 0,371$; $p = 0,004$), Empathy ($\beta = 0,282$; $p = 0,019$), Tangibles ($\beta = 0,265$; $p = 0,021$), dan Reliability ($\beta = 0,243$; $p = 0,030$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, Responsiveness ($\beta = 0,102$; $p = 0,118$) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hasil ini dikaitkan dengan standar operasional prosedur (SOP) Starbucks, dan ditemukan adanya kesenjangan pada aspek kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi upselling.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pada dimensi Responsiveness yang memperoleh nilai terendah, melalui penguatan keterampilan komunikasi mitra kerja dan pengaturan alur layanan saat jam sibuk, agar selaras dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, PLS-SEM, Starbucks

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan magang serta menyusun laporan kerja praktek ini dengan baik dan lancar.

Adapun laporan kerja praktek ini berjudul "EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DI *STARBUCKS REST AREA* KM 6B BERDASARKAN PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN".

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menerima banyak dukungan, semangat, serta bantuan baik secara moral maupun materi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

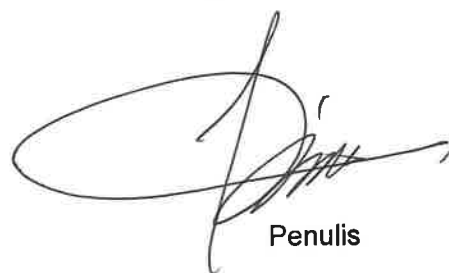
1. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M.Eng., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan selama proses penyusunan laporan ini.
2. Ibu Sarah Isniah, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan pendampingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Ario Kurnianto, S.Tp., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Darma Persada, yang penulis hormati.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Darma Persada yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Seluruh atasan dan rekan kerja di *Starbucks Rest Area* KM 6 yang telah memberikan kesempatan serta dukungan selama proses magang dan pengumpulan data.

6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti selama proses perkuliahan hingga penyusunan laporan ini.
7. Seluruh teman-teman penulis yang telah memberikan semangat, bantuan, serta motivasi selama proses penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dan memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan laporan ini maupun penyusunan laporan di masa mendatang.

Demikian penulis sampaikan ucapan terima kasih. Semoga laporan ini dapat menambah wawasan dan pengalaman, serta menjadi pedoman bagi peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Jakarta, 2025



Penulis

Raihan Arafati Istamy

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	8
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Pentingnya Kualitas Layanan dalam Industri Jasa	9
2.1.3 Dimensi SERVQUAL	10
2.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .	14
2.3 Model Penelitian SERVQUAL.....	15
2.3.1 Konsep Dasar SERVQUAL.....	16
2.3.2 Relevansi SERVQUAL Untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)	18
2.4.1 Definisi PLS-SEM	18
2.4.2 Aplikasi PLS-SEM untuk Menganalisis SERVQUAL	21
2.5 Evaluasi Model PLS-SEM dan Rumus Statistik Pendukung	26
2.5.1 <i>Outer Loading</i>	27

2.5.2	Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk	27
2.5.3	Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	29
2.5.4	Ukuran Efek (<i>F-Square</i>).....	30
2.5.5	Evaluasi Model Fit	30
2.5.6	Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>).....	31
2.5.7	<i>Bootstrapping</i> (Uji Signifikansi Jalur)	32
2.6	Penelitian Terdahulu	33
2.6.1	SOTA (<i>State Of The Art</i>)	34
2.7	Standar Operasional Prosedur (SOP) Starbucks	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Prosedur Penelitian	39
3.1.1	Studi Pendahuluan	39
3.1.2	Identifikasi Masalah	40
3.1.3	Landasan Teori	41
3.1.4	Pengumpulan Data	41
3.1.5	Pengolahan Data	45
3.1.6	Hipotesis Penelitian	48
3.1.7	Tabel Operasional Variabel	49
3.1.8	Analisis dan Pembahasan	50
3.1.9	Kesimpulan.....	51
3.2	Kerangka Penelitian	52
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		54
4.1	Sejarah dan Profil Perusahaan.....	54
4.1.1	Sejarah Perusahaan	54
4.1.2	Starbucks Rest Area KM 6B	55
4.1.3	Proses Bisnis Pelayanan	56
4.2	Struktur Organisasi.....	59
4.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	61
4.3.1	Visi Perusahaan	61
4.3.2	Misi Perusahaan	62
4.4	Teknik Pengambilan Sampel	63
4.5	Jumlah Responden.....	64
4.6	Tabulasi Data	67
4.6.1	Tabulasi Frekuensi Jawaban.....	68
4.6.2	Rata-rata Skor per Indikator.....	70

4.6.3	Rata-rata Skor per Dimensi	72
4.7	Hasil Pengolahan Data Menggunakan SmartPLS.....	74
4.7.1	<i>Outer Loading</i>	75
4.7.2	Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk	78
4.7.3	Uji <i>R-Square</i> (Koefisien Determinasi)	83
4.7.4	Uji Effect Size (<i>F-Square</i>)	84
4.7.5	Pengujian Model Fit.....	87
4.7.6	Pengujian Hubungan Antar Konstruk (<i>Path Coefficient</i>).....	90
4.7.7	Pengujian Signifikansi Jalur (<i>Bootstrapping</i>).....	93
4.7.8	Korelasi antar Dimensi dengan Variabel	96
4.7.9	Korelasi Antar Indikator dan Dimensi	97
4.8	Uji Hipotesis	99
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		101
5.1	Analisis Hasil Penelitian.....	101
5.1.1	Interpretasi Korelasi Antar Dimensi dan Variabel	101
5.1.2	Interpretasi Korelasi Antar Indikator dan Dimensi.....	103
5.1.3	Interpretasi Keseluruhan Pengujian Hipotesis.....	104
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
5.3	Implikasi Hasil Penelitian terhadap Penyempurnaan SOP Pelayanan	108
KESIMPULAN DAN SARAN		110
6.1	Kesimpulan.....	110
6.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....		114
LAMPIRAN		116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan SmartPLS.....	22
Gambar 2.2 Create Project	23
Gambar 2.3 Impor Data	23
Gambar 2.4 Jendela Indikator.....	24
Gambar 3. 1 Model Hipotesis Penelitian	48
Gambar 3. 2 Kerangka Penelitian	53
Gambar 4. 1 Starbucks Rest Area KM 6B	55
Gambar 4. 2 Peta Proses Bisnis Pelayanan	57
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Starbucks.....	59
Gambar 4. 4 Misi Perusahaan	62
Gambar 4. 5 Diagram Komposisi Jenis Kelamin Responden	66
Gambar 4. 6 Diagram Komposisi Usia Responden	66
Gambar 4. 7 Diagram Frekuensi Kunjungan Responden	67
Gambar 4. 8 Tabulasi Data	68
Gambar 4. 9 Bar Chart Penilaian Kualitas Layanan	70
Gambar 4. 10 Model PLS-SEM Penelitian	75

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabulasi Frekuensi Jawaban.....	69
Tabel 4. 2 Rentang penilaian rata-rata skor.....	71
Tabel 4. 3 Rata-rata Skor Indikator.....	71
Tabel 4. 4 Rata-rata Skor per Dimensi Kualitas Layanan	73
Tabel 4. 5 Output Outer Loading	76
Tabel 4. 6 Output Cronbach's Alpha	80
Tabel 4. 7 Output rho_A.....	80
Tabel 4. 8 Output rho_C.....	80
Tabel 4. 9 Output AVE.....	81
Tabel 4. 10 Output R-Square	84
Tabel 4. 11 Kategori Nilai F-Square.....	86
Tabel 4. 12 Output F-square	86
Tabel 4. 13 Nilai SRMR (Saturated Model & Estimated Model).....	89
Tabel 4. 14 Nilai d_U LS & HI95.....	89
Tabel 4. 15 Nilai d_G & HI95.....	89
Tabel 4. 16 Output Path Coefficient.....	91
Tabel 4. 17 Output Bootstrapping.....	94
Tabel 4. 18 Korelasi antar Dimensi dengan Variabel	100
Tabel 4. 19 Korelasi Antar Indikator dan Dimensi	98
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis.....	100
Tabel 5. 1 Korelasi antar Dimensi dengan Variabel	102
Tabel 5. 2 Korelasi Antar Indikator dan Dimensi	103