

**PENGARUH KUALITAS PRODUK FASILITAS DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA BISNIS WAROENG KOPI W&W DI KOTA
TANJUNGPINANG**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



FITRAH RAMADHIAN

190461201059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

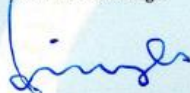
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fitrah Ramadhian
 Nim : 190461201059
 Jurusan : Manajemen Bisnis
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Waroeng Kopi W&W Di Kota Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



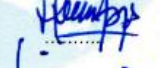
Firmansyah Kusasi, ST., MM
 NIP. 196706072021211002

Dosen Pembimbing II



Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc
 NIP. 199009292022032011

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Bunga Paramita, SE., M.Si. NIP. 0012018402	Ketua Penguji		12/08/26
Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si. NIP. 199202052022032010	Penguji I		12/08/26
Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si. NIP. 198902122022031006	Penguji II		11/08/26
Firmansyah Kusasi, ST., MBA NIP. 196706072021211002	Penguji III		12/08/26
Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc. NIP. 199009292022032011	Penguji IV		12/08/26

Tanggal Lulus 21 Juli 2026

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
 NIP. 19820703201504200

Ketua Jurusan Manajemen



Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
 NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitrah Ramadhian
NIM : 190461201059
Program Studi : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Waroeng Kopi W&W Di Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Ujian Sidang Skripsi.

Tanjungpinang, 15 Juni 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Firmansyah Kusasi, ST., MM
NIP. 196706072021211002

Dosen Pembimbing II



Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.S.c
NIP. 199009292022032011

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si.
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang, 10 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Fitrah Ramadhian

(190461201059)

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Waroeng Kopi W&W Di Kota Tanjungpinang

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

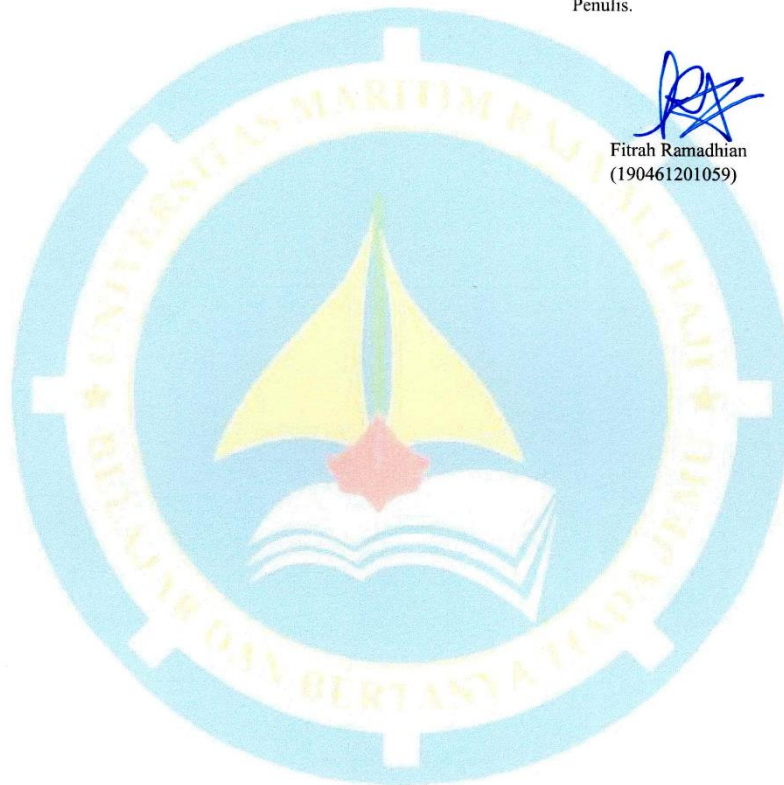
Sehubungan dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Firmansyah Kusasi, ST., MM, sebagai dosen pembimbing I yang telah dengan sabar meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.S.c, sebagai dosen pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, khususnya dosen Program Studi Manajemen, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada ibu saya. Sri Winarsih yang telah memberikan segenap doa dan rasa penuh kasih sayang, sarana dan prasarana penulis.
9. Penulis sendiri yang telah berusaha dengan penuh tekad, kesabaran, dan keikhlasan dalam menyelesaikan skripsi ini di tengah berbagai tantangan.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 10 Juli 2026

Penulis.




Fitrah Ramadhian
(190461201059)

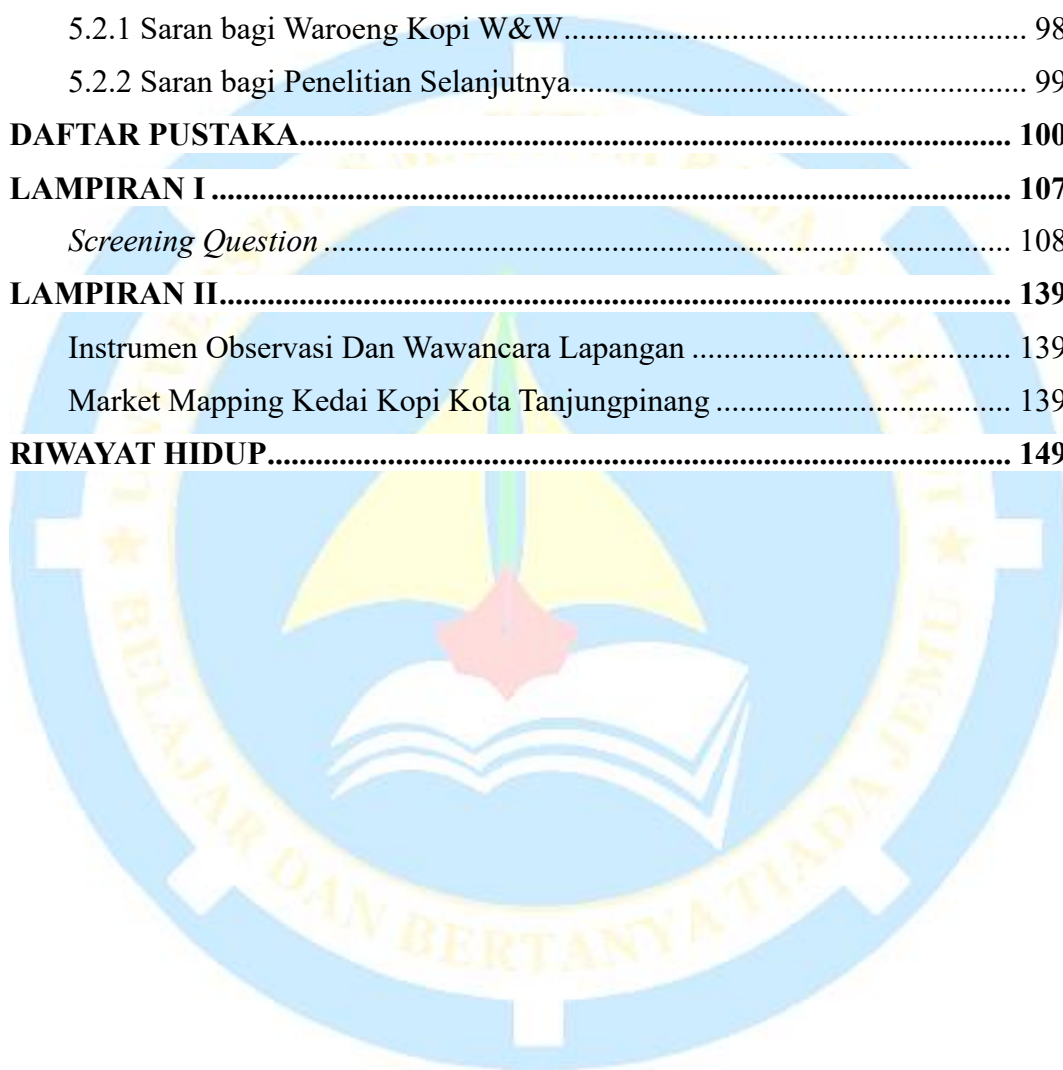
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang Masalah	15
1.2 Identifikasi Masalah	21
1.3 Perumusan Masalah	22
1.4 Pembatasan Masalah	22
1.5 Tujuan Penelitian	23
1.6 Manfaat Penelitian	23
1.7 Sistematika Penulisan	24
BAB II	26
LANDASAN TEORI	26
2.1 Kajian Teori	26
2.2 Kepuasan Konsumen	26
2.2.1 Proses Penilaian Kepuasan Konsumen	29
2.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen	29
2.3 Kualitas Produk	30
2.3.1 Tujuan Kualitas Produk	31
2.3.2 Indikator Kualitas Produk	32
2.4 Fasilitas	33
2.4.1 Tujuan Dari Fasilitas	36
2.4.2 Indikator Fasilitas	36
2.5 Kualitas Pelayanan	37

2.5.1 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	39
2.5.2. Indikator Kualitas Pelayanan	39
2.6 Penelitian Terdahulu	40
2.7 Kerangka Berpikir	43
2.8 Hipotesis.....	45
2.8.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	45
2.8.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	46
2.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	47
BAB III.....	48
METODE PENELITIAN	48
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	48
3.1.1 Objek Penelitian.....	48
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian	48
3.1.3 Jenis Penelitian	48
3.2 Variabel Penelitian.....	49
3.2.1 Variabel Bebas/ Independen (X)	50
3.2.2 Variabel Terikat / Dependen (Y)	51
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	52
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	56
3.4.1 Populasi.....	59
3.4.2 Sampel	59
3.5 Teknik Analisis Data.....	60
3.5.1 Uji Deskriptif	60
3.5.2 Uji Kualitas Data	62
3.5.2.1 Uji Validitas	62
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	64
3.6 Uji Asumsi Klasik	65
3.6.1 Uji Normalitas	65
3.6.1.1 Tujuan	65
3.6.1.2 Metode Deteksi	66
3.6.2 Uji Multikolinearitas	66
3.6.2.1 Tujuan	66
3.6.2.2 Metode Deteksi	67
3.6.2.3 Kriteria Keputusan.....	67

3.6.3 Uji Heteroskedastitas	68
3.6.3.1 Tujuan	68
3.6.3.2 Metode Deteksi	68
3.6.3.3 Kriteria Keputusan (Grafik).....	69
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda	69
3.8 Uji Hipotesis.....	72
3.8.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F / ANOVA Test for Regression).....	72
3.8.1.1 Tujuan	72
3.8.1.2 Hipotesis	72
3.8.1.3 Kriteria Keputusan.....	73
3.8.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	73
3.8.2.1 Tujuan	73
3.8.2.2 Hipotesis (Contoh untuk variabel Kualitas Produk, X1):	73
3.8.2.3 Kriteria Keputusan.....	74
3.8.2.4 Tingkat Signifikansi (α)	74
BAB IV	76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Gambaran Umum Responden.....	76
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	79
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	79
4.3 Uji Kualitas Instrumen	81
4.3.1 Uji Validitas	81
4.3.2 Uji Reliabilitas	83
4.4 Uji Asumsi Klasik	84
4.4.1 Uji Normalitas.....	85
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	87
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	88
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	90
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	90
4.6 Koefisien Determinasi (R^2)	92
4.7 Uji Hipotesis.....	93
4.7.1 Uji Simultan (Uji F).....	93
4.7.2 Uji Parsial (Uji t).....	94
4.8 Pembahasan Penelitian.....	94

4.8.1 Kualitas Produk (X1)	95
4.8.2 Fasilitas (X2).....	95
4.8.3 Kualitas Pelayanan (X3)	96
BAB V.....	97
KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	98
5.2.1 Saran bagi Waroeng Kopi W&W	98
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN I	107
<i>Screening Question</i>	108
LAMPIRAN II.....	139
Instrumen Observasi Dan Wawancara Lapangan	139
Market Mapping Kedai Kopi Kota Tanjungpinang	139
RIWAYAT HIDUP.....	149



DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 3.2	Skala Likert	58
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	77
Tabel 4.2	Usia Responden.....	77
Tabel 4.3	Suku Responden.....	78
Tabel 4.4	Profesi Responden.....	78
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif.....	80
Tabel 4.6	Uji Validitas Kualitas Produk.....	82
Tabel 4.7	Uji Validitas Fasilitas.....	82
Tabel 4.8	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.9	Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	83
Tabel 4.10	Uji Reabilitas.....	84
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4.12	Koefisien Regresi (Uji Parsial / t-test)	91
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi (R^2)	92
Tabel 4.14	Uji Simultan (Uji F)	93
Tabel 4.15	Uji Parsial (Uji t)	94

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 1.1		17
Gambar 2.1		44
Gambar 4.1		85
Gambar 4.2		86
Gambar 4.3		89

