

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KAFE 24**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INTERPERSONAL
COMMUNICATION ON CONSUMER
SATISFACTION AT CAFE 24***

Oleh
Putri Septianingrum
61201021008937

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KAFE 24**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INTERPERSONAL
COMMUNICATION ON CONSUMER
SATISFACTION AT CAFE 24***

**Oleh
Putri Septianingrum
61201021008937**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui Pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 11 July 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH.
NUPTK: 2452747648130092

Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si
NUPTK: 4952749650130142

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof., Dr., Abdul Hamid., M.S.
NUPTK: 7048743644130093

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KAFE 24**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INTERPERSONAL
COMMUNICATION ON CONSUMER
SATISFACTION AT CAFE 24***

**Oleh
Putri Septianingrum
61201021008937**

SKRIPSI

Telah diujikan Pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 11 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Dr. Damaruci S.Sos,MM
NUPTK: 4952749650130142**

**Yose Cahyo Benardi Widhayoga, SE, M.Si
NUPTK: 5855757658131122**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si.
NUPTK: 7048743644130093**

SURAT PERNYATAAN

Nama Lengkap : Putri Septianingrum
NIM : 61201021008937
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe 24

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan Penulisan dari Skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan Hasil Penelitian Skripsi telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil Penelitian ini dan penulisan Skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 11 juli 2025

Putri Septianingrum

Nama Lengkap : Putri Septianingrum
NIM : 6120102100893
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Konsumen di Kafe 24

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada sebuah outlet makanan dengan brand utama “Kaizen”, yang beroperasi dalam sektor kuliner cepat saji dengan sistem penjualan berbasis Take Away. Outlet ini dikenal dengan produk unggulannya yaitu Signature Kaizen, yang menjadi kontributor utama terhadap total penjualan bulanan. Selama periode pengamatan, outlet tidak menyediakan layanan dine-in maupun delivery, sehingga seluruh transaksi dilakukan secara langsung oleh konsumen yang datang ke lokasi.

Berdasarkan analisis data penjualan selama tiga bulan, dapat di simpulkan bahwa performa outlet kaizen matraman menunjukan pola musiman yang cukup signifikan. Bulan desember 2024 mencatatkan performa terbaik. Baik dari segi total penjualan (Rp 435.320.600) maupun jumlah transaksi (4466 pesanan). hal ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh momen libur akhir tahun yang memicu lonjakan konsumsi, namun pada bulan januari 2025 terjadi penurunan penjualan sebesar 9,17% yang mencerminkan tren pasca- liburan dimana konsumen mulai menahan pengeluaran ,sementara pada februari 2025, meskipun penjualan masih berada dibawah desember, terdapat peningkatan efisiensi dalam kontribusi produk utama (kaizen signature) yang naik secara proporsial menjadi 8.09% dari total penjualan.

Kata Kunci: product sales, penurunan sales di kaizen heritage matraman

Full Name : Putri Septianingrum
NIM : 6120102100893
Thesis Title : The Influence of Service Quality and Interpersonal Communication on Consumer Satisfaction at Cafe 24

Abstract

This research was conducted at a food outlet with the main brand "Kaizen", which operates in the fast food culinary sector with a Take Away-based sales system. This outlet is known for its flagship product, Signature Kaizen, which is the main contributor to total monthly sales. During the observation period, the outlet did not provide dine-in or delivery services, so all transactions were carried out directly by consumers who came to the location.

Based on the analysis of sales data for three months, it can be concluded that the performance of the Kaizen Matraman outlet shows a fairly significant seasonal pattern. December 2024 recorded the best performance. Both in terms of total sales (IDR 435,320,600) and the number of transactions (4466 orders). This is most likely influenced by the end-of-year holiday season which triggers consumption, but in January 2025 there was a 9.17% decline in sales reflecting the post-holiday trend where consumers began to hold back on spending, while in February 2025, although sales were still below December, there was an increase in efficiency in the contribution of main products (kaizen signature) which increased proportionally to 8.09% of total sales.

Keywords: *product sales, sales decline at kaizen heritage matraman*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan karena Berkat, Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpah curahkan kepada junjungan nabi Muhammad SAW semoga kita semua mendapat syafaatnya kelak di hari pembalasan.

Penelitian dengan judul PENGARUH KUALITAS LAYANAN DANKOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIKAFAE 24 disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan penulis memilih karena dalam bisnis kafe, kualitas layanan dan cara karyawan berkomunikasi dengan pelanggan itu sangat berpengaruh. Kalau pelayanannya bagus dan stafnya ramah, hasilnya juga bisa bermanfaat buat pemilik kafe biar bisa meningkatkan pengalaman pelanggan dan bikin bisnisnya lebih sukses.

Dalam proses penulisan penelitian ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai., S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid., MS. selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, S.Pd, MM, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi hingga kini telah mendapat akreditasi B.
4. Bapak Dr.(Cand) Eko Yuliawan, SEM.Si. selaku Wakil Ketua I Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.
5. Bapak Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan motivasi, arahan, saran, kritik, dan semangat untuk bisa menyelesaikan proses penelitian ini hingga akhir. Terima kasih tak terhingga penulis ucapkan kepada beliau semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan keberkahannya.
6. Seluruh ibu dan Bapak dosen Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi GICI yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
7. Teman – teman Angkatan 2021 yang telah bersama – sama berjuang menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun
8. Untuk kedua Orang Tuaku yang tercinta Mama dan Ayah. Dengan penuh rasa syukur dan cinta, kupersembahkan skripsi ini kepada dua sosok paling berharga dalam hidupku, Ayah dan Mama. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, setiap peluh yang tak terlihat, dan setiap pengorbanan yang

tak terhitung. Kalian adalah sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi dalam setiap langkahku. Segala lelah dan usaha yang tertuang dalam karya ini tak sebanding dengan kasih sayang dan perjuangan kalian dalam mendidik serta membimbingku hingga titik ini. Semoga skripsi ini menjadi bukti kecil dari bakti aku, serta menjadi awal dari kesuksesan yang bisa kuberikan untuk membalas segala kebaikan kalian. Terima kasih, Ayah dan Mama. Semoga Allah selalu melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan untuk kalian.

9. Untuk kakak dan adikku, Untuk kakakku, terima kasih telah menjadi teladan dan inspirasiku. Dukungan, nasihat, serta semangat yang kau berikan menjadi penyemangat dalam setiap langkah perjalananku. Untuk adikku, semoga perjalanan ini bisa menjadi motivasi bagimu untuk terus berjuang meraih impian. Ingatlah bahwa tidak ada usaha yang sia-sia, selama kita terus berdoa dan berusaha.
10. Untuk sahabat-sahabat terbaikku Wilda, Fefy Kalian adalah keluarga yang Tuhan hadirkan dalam bentuk yang berbeda. Terima kasih atas segala dukungan, tawa, dan semangat yang kalian berikan sepanjang perjalanan ini. Di saat aku hampir menyerah, kalian hadir dengan motivasi dan canda yang membuat segalanya terasa lebih ringan.
11. Untuk teman – teman yang selalu support Hani, Salma, Halimah, Sofi, dan buat moms shinta makasi moms telah memberikan bantuan luar biasa selama proses pembuatan skripsi dan bantu atur jadwal kerja buat kuliah
12. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sampai sejauh ini tidak menyerah dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis,

Putri Septianingrum

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI PROPOSAL	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABLE.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5.1 Maksud Penelitian.....	4
1.5.2 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Manajemen Pemasaran.....	7
2.2. Kepuasan Konsumen.....	8
2.2.1.Indikator Kepuasan Konsumen	9
2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.3.1.Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.4. Komunikasi Interpersonal.....	13
2.4.1.Indikator Komunikasi Interpersonal.....	15
2.5. Penelitian Terdahulu	16
2.7. Kerangka Pemikiran.....	20
2.8. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	23
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.5 Operasional Variabel.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	27
3.7.1.Skala dan Angka Penafsiran.....	27
3.7.2.Uji Kualitas Data.....	28
3.7.3.Persamaan Regresi Linear Berganda	29
3.7.4.Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8. Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN.....	43

4.1 Hasil dan Pembahasan.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian.....	43
4.1.2 Karakteristik Responden.....	57
4.1.3 Tanggapan Responden.....	58
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	62
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTARPUSTAKA.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.3 Angka Penafsiran.....	28
Tabel 4.1 Analisis Statistik Deskriptif Terhadap Data Penjualan Mingguan.....	56
Tabel 4.2 Hasil Analisis Descriptive Karakteristik Responden (N=64).....	57
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal.....	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Komunikasi Interpersonal.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Homoskedastisitas.....	64
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.13 Uji Anova.....	66
Tabel 4.14 Uji T test.....	67
Tabel 4.15 Koefisien Regresi.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Peneltian.....	22
Gambar 4.1 Grafik Total Penjualan Per Bulan.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN.....	36
KARTU BIMBINGAN.....	42
RIWAYAT HIDUP.....	