

**PENGARUH DESAIN INTERIOR DAN KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SSJ COFFEE**

SKRIPSI



disusun oleh

Dwi Prastika Ramadani

19.92.0175

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

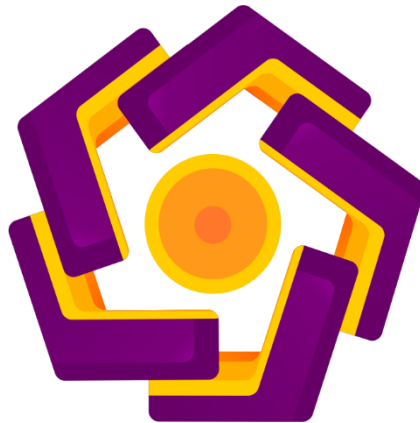
2023

**PENGARUH DESAIN INTERIOR DAN KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SSJ COFFEE**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana

Pada Program Studi Kewirausahaan



disusun oleh

Dwi Prastika Ramadani

19.92.0175

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH DESAIN INTERIOR DAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dwi Prastika Ramadani
NIM 19.92.0175

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada 30 Mei 2023

Dosen Pembimbing,



Yusuf Amri Amrullah, SE. MM

NIK. 190302308

PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH DESAIN INTERIOR DAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dwi Prastika Ramadani
NIM 19.92.0175

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada 3 Juli 2023

Nama Penguji

Yusuf Amri Amrullah, SE, MM
NIK. 190302308

Reza Widhar Pahlevi, S.E, M.M
NIK. 190303587

Dr Dodi Setiawan R, MBA
NIK. 190302573

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis
10 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 20 Juli 2023



Dwi Prastika Ramadani

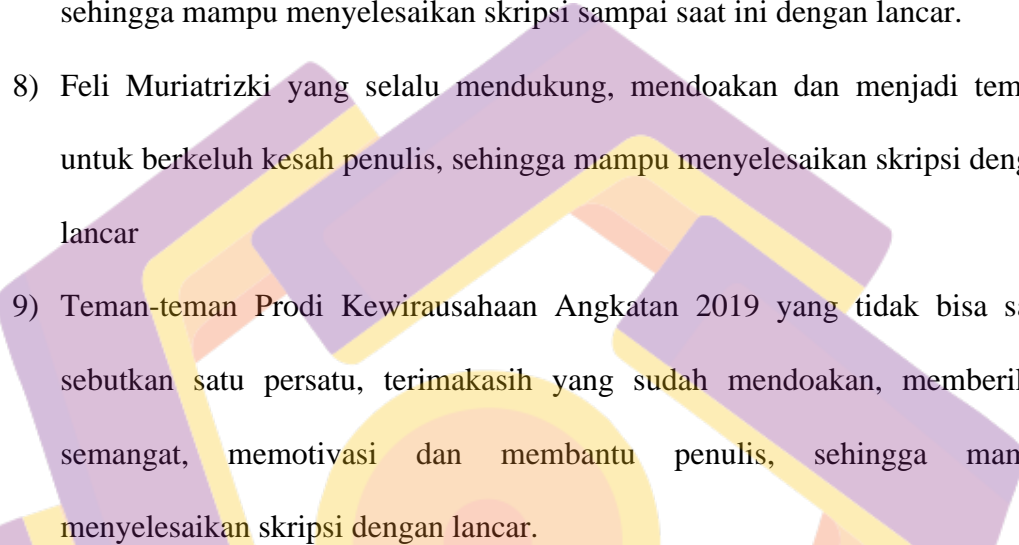
19.92.0175

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur, Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta)
- 2) Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
- 3) Suyatmi, S.E., M.M selaku Kaprodi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.
- 4) Yusuf Amri Amrullah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan membimbing penulis dengan sabar dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi.
- 5) SSJ Coffee selaku perusahaan yang telah membantu dan berkenan untuk dijadikan sebagai objek penelitian, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

- 
- 6) Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediaanya dalam mengisi kuesioner, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
 - 7) Kedua orang tua penulis, Subardi dan Mujinah, yang selalu memberi kasih sayang, mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi sampai saat ini dengan lancar.
 - 8) Feli Muriatrizki yang selalu mendukung, mendoakan dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar
 - 9) Teman-teman Prodi Kewirausahaan Angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih yang sudah mendoakan, memberikan semangat, memotivasi dan membantu penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Yogyakarta, Juni 2023

Dwi Prastika Ramadani

KATA PENGANTAR

Puji Syukur, Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan penulis kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini
- 2) Kedua orang tua penulis, Ibu dan Bapak tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat dan motivasi untuk terus belajar, juga kakak dan adik-adik penulis yang selalu menyemangati dan menemani penulis dalam mengerjakan skripsi. Skripsi ini semoga bisa menjadi salah satu hasil dari kerja keras Ibu dan Bapak dalam membesarkan dan mendidik penulis hingga saat ini. Semoga penelitian ini juga bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.
- 3) Fakultas Ekonomi dan Sosial serta almamater Kewirausahaan Amikom Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Desain Interior.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8

2.1.3	Kepuasan Konsumen.....	10
2.2	Hubungan Antar Variabel	13
2.2.1	Pengaruh Desain Interior Terhadap Kepuasan Konsumen	13
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	14
2.3	Penelitian Terdahulu.....	15
2.4	Kerangka Pemikiran	18
2.5	Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Jenis Penelitian	20
3.2	Teknik Pengumpulan Data	20
3.3	Sumber Data	20
3.4	Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.5	Populasi dan Sampel	21
3.6	Teknik Sampling	22
3.7	Variabel Penelitian	23
3.8	Definisi Operasional Variabel	24
3.9	Skala Pengukuran Variabel	27
3.10	Teknik Pengujian Instrumen.....	27
3.10.1	Uji Validitas	27
3.10.2	Uji Reliabilitas	28

3.11	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.11.1	Uji Normalitas.....	29
3.11.2	Uji Multikolinearitas	29
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.12	Regresi Linier Berganda.....	30
3.13	Uji Hipotesis	31
3.13.1	Uji T (Parsial).....	31
3.13.2	Uji F (Simultan).....	31
3.14	Uji Koefisien Determinasi	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1	Sejarah Umum SSJ Coffee.....	33
4.1.2	Visi dan Misi SSJ Coffe.....	34
4.1.3	Struktur Organisasi SSJ Coffee.....	34
4.2	Deskripsi Data	34
4.3	Data Karakteristik Responden.....	35
4.3.1	Jenis Kelamin Responden	35
4.3.2	Usia Responden.....	36
4.3.3	Penghasilan Per-Bulan Responden.....	36
4.4	Hasil Analisis Instrumen	37

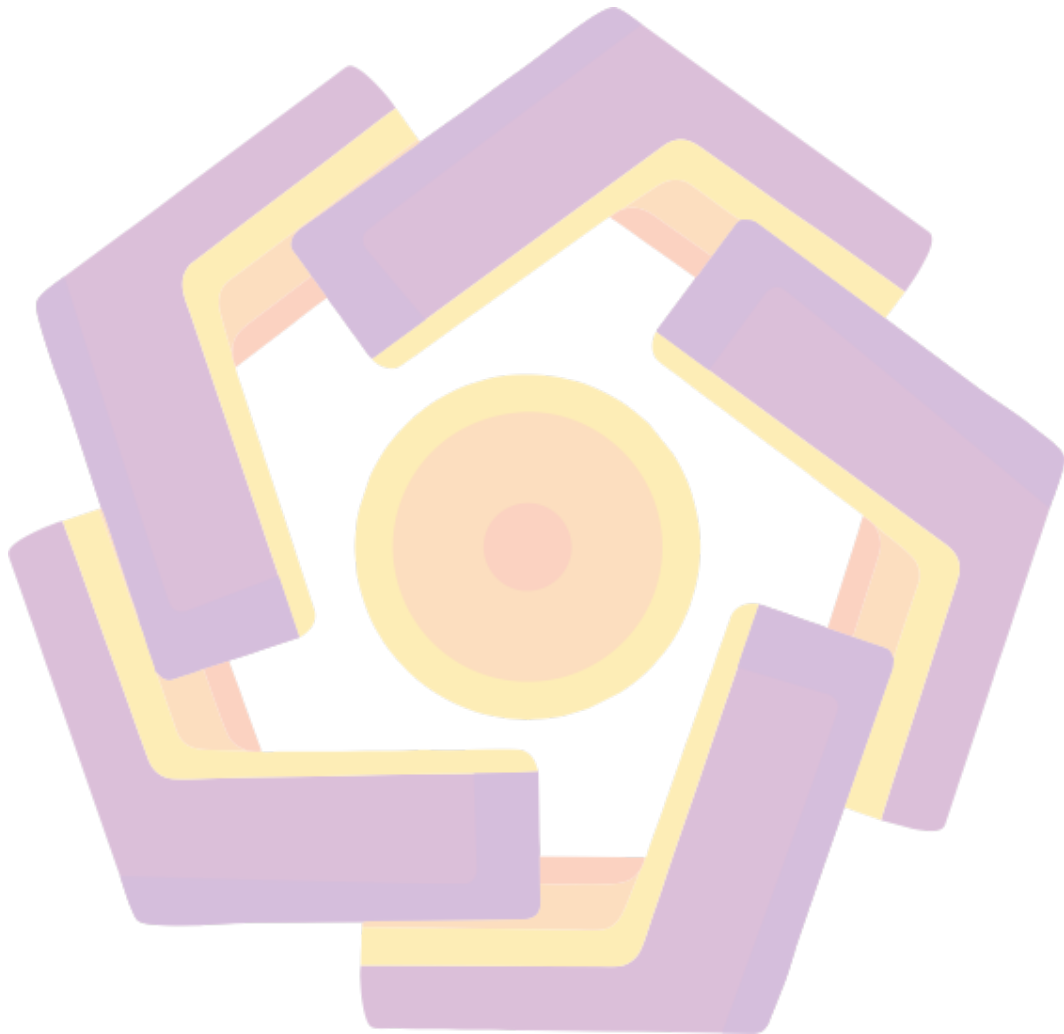
4.5	Uji Asumsi Klasik	40
4.5.1	Uji Normalitas	40
4.5.2	Uji Multikolinearitas	41
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	42
4.6	Hasil Analisis Data	43
4.6.1	Regresi Linier Berganda	43
4.7	Uji Hipotesis	44
4.7.1	Uji T (Parsial)	44
4.7.2	Uji F (Simultan)	45
4.8	Uji Koefisien Determinasi	46
4.9	Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		50
5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Variabel.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	38
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji T (Parsial).....	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Simultan).....	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	46

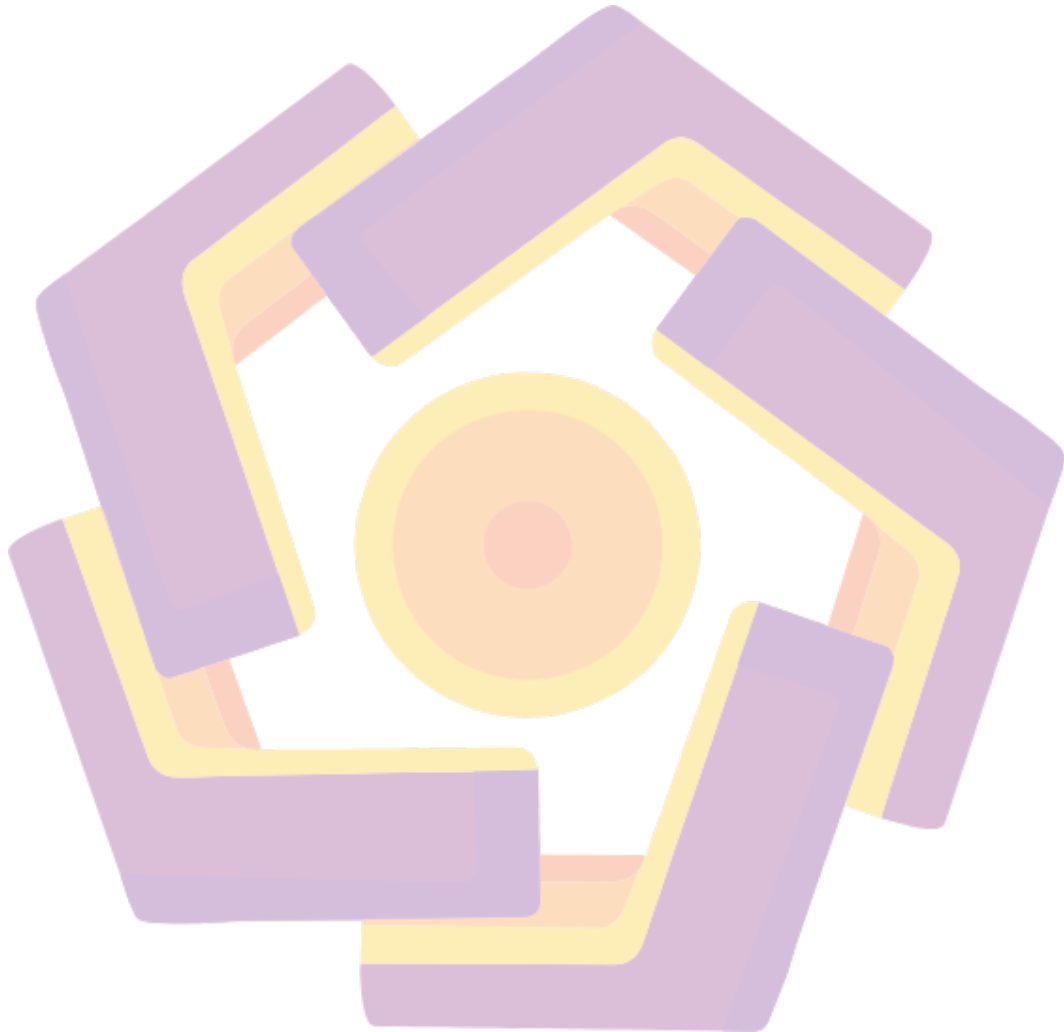
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 2 Data Responden	57
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26 For Windows.....	58



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh desain interior, kualitas pelayanan, dan terhadap kepuasan pelanggan di SSJ Coffee, di Singosaren, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen dari SSJ Coffee. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Probability sampling dengan tipe simple random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi software IBM SPSS 26 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Desain Interior (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel Desain interior dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya Desain Interior dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Desain Interior, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of interior design, service quality, and customer satisfaction at SSJ Coffee, in Singosaren, Kec. Banguntapan, Bantul Regency, Special Region of Yogyakarta. This research is a research with quantitative methods. The population in this study are all consumers of SSJ Coffee. The sampling technique used a probability sampling technique with a simple random sampling type, with a total sample of 100 respondents.

The technique used in this study is multiple linear regression analysis using the IBM SPSS 26 for windows software application. The results showed that Interior Design (X1) had an effect on customer satisfaction with a significance of $0.002 < 0.05$, Quality of Service (X2) had an effect on customer satisfaction, with a significance of $0.000 < 0.05$. Interior design and service quality variables influence simultaneously or together on customer satisfaction with a significance of $0.000 < 0.05$. This means that Interior Design and Service Quality have a significant positive influence on Customer Satisfaction.

Keyword: Interior Design, Service Quality, Consumer Satisfaction