

SKRIPSI

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI BURSA COFFEE AND SPACE



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

Ambrosius Giovanni Kristanto Purnomojati

181006773

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI BURSA *COFFEE AND SPACE*

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

disusun oleh :

Ambrosius Giovanni Kristanto Purnomojati

181006773

disetujui oleh :



Dr. Drs. Andreas Ambrosius Susanto, MS.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN DI BURSA *COFFEE AND SPACE*

Penyusun : Ambrosius Giovanni Kristanto Purnomojati

NPM : 181006773

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Selasa, 1 Juli 2025

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian FISIP Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. Victoria Sundari Handoko, S.Sos., M.Si.

Penguji Utama

Dr. Drs. Andreas Ambrosius Susanto, MS.

Penguji I

Agustinus Aryo Lukisworo, S.Sos., MA.

Penguji II


.....

Kristian Tamtomo, S. Ant., M.A., Ph.D.

Ketua Program Studi S1 Sosiologi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ambrosius Giovanni Kristanto Purnomojati

NPM : 181006773

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN DI BURSA *COFFEE AND SPACE*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 20 Juni 2025

Saya yang menyatakan,



Ambrosius Giovanni Kristanto Purnomojati

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Bursa Coffee and Space, Yogyakarta. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional karena peneliti ingin mengetahui ada atau tidak adanya hubungan antara kedua variabel dalam bentuk statistik. Subjek penelitian ini adalah pelanggan Bursa Coffee and Space yang datang selama 7 hingga 10 hari dalam bulan Juni 2025 dengan jumlah sampel sebanyak 64 orang. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk formulir Google dengan pernyataan total 12 item. Data yang dikumpulkan kemudian diinput dan diolah oleh peneliti menggunakan SPSS. Uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi Spearman Rank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total nilai rata – rata jawaban responden sebanyak 4,06 berpendapat bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori tinggi. Pada total rata – rata jawaban responden dengan perolehan nilai sebesar 3,95 menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan juga termasuk dalam kategori tinggi. Sedangkan untuk hasil uji korelasi menyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Bursa Coffee and Space memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan kekuatan hubungan yang sangat kuat dimana nilai Spearman Correlation yang dihasilkan sebesar 0,820.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Coffeeshop.

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan penyertaan-Nya dalam menyelesaikan tugas akhir penelitian atau skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan di Bursa *Coffee and Space*” ini dapat diselesaikan dengan lancar dan baik. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S-1) pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis Berharap Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan dan juga pembaca untuk dijadikan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses pembuatan skripsi ini, terutama kepada:

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang menyertai dengan berkat dan rahmat-Nya pada setiap proses menyelesaikan pendidikan S-1 hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan tanggung jawab terakhir sebagai mahasiswa dengan menuntaskan tugas akhir atau skripsi ini dengan baik.
2. Terima kasih sebesar – besarnya kepada orang tua, keluarga besar penulis untuk setiap pengorbanan, doa, kasih sayang, dan segala dukungan baik secara materil dan moril yang tak terbatas mereka usahakan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S-1 hingga penulisan skripsi ini dengan lancar.
3. Terima kasih kepada Bapak Dr. Drs. Andreas Ambrosius Susanto, MS. selaku dosen pembimbing dan dosen pembimbing akademik yang memberikan waktu, kesabaran, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik.
4. Terima kasih kepada Ibu Dr. Victoria Sundari Handoko, S.Sos., M.Si. dan Bapak Agustinus Aryo Lukisworo, S.Sos., M.A. selaku dosen penguji skripsi, sekaligus Bapak Kristian Tamtomo, S. Antr., M.A., Ph.D. sebagai Kepala Program Studi untuk setiap dukungan dan nasihat selama proses perkuliahan hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis.
5. Terima kasih kepada para dosen Program Studi Sosiologi UAJY yang sudah memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai ilmu sosiologi. Kiranya

ilmu ini menjadi bekal pengetahuan bagi penulis kedepannya dalam hidup bermasyarakat dan dunia kerja.

6. Terima kasih kepada Bursa *Coffee and Space* yang telah memberikan kesempatan bagi penulis dan diizinkan untuk melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Terima kasih kepada rekan – rekan pekerja pada Bursa *Coffee and Space* yang telah bersedia membantu proses penelitian akhir hingga terselesaikan dengan baik.
8. Terima kasih kepada teman – teman masa perkuliahan penulis terutama kepada Luhung, Rahadi, Galih, yang telah menjadi teman seperjuangan selama tujuh tahun dalam menempuh pendidikan ini.
9. Terima kasih kepada PALAWA UAJY yang telah menjadi keluarga baru dalam masa perkuliahan hingga memberikan banyak ilmu dan manfaat kepada penulis sehingga membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih baik.
10. Terima kasih kepada Rahadi, Idamanta, Aloka, Brava yang telah menjadi teman dalam pengerjaan penelitian ini hingga selesai dengan baik dan semoga kita tetap semangat melanjutkan ke dunia yang sesungguhnya.
11. Terima kasih kepada “Kos Griya Mawar” terutama Dhika sebagai pemilik yang telah mengizinkan untuk mengerjakan dalam lingkungan kos serta telah membantu dalam penulisan tugas akhir hingga terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sebab itu, penulis bersedia menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini agar penulisan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kajian Pustaka	3
1.5 Kerangka Konseptual	7
1.5.1 Kualitas Pelayanan	7
1.5.2 Loyalitas Pelanggan.....	8
1.6 Kerangka Berpikir	9
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II METODE PENELITIAN.....	12
2.1 Jenis dan Metode Penelitian	12
2.2 Populasi dan Sampel Penelitian	13
2.3 Operasionalisasi Konsep	14
2.4 Jenis Data, Metode Pengumpulan Data, dan Cara Analisis Data.....	17
2.4.1 Jenis Data.....	17
2.4.2 Metode Pengumpulan Data	17
2.4.3 Cara Analisis Data	18
2.4.4 Uji Validitas	19
2.4.5 Uji Reliabilitas.....	21
2.4.6 Analisis Deskriptif.....	22
2.4.7 Analisis Korelasi.....	24
2.4.8 Objek Penelitian.....	26
BAB III.....	32

TEMUAN DAN PEMBAHASAN	32
3.1 Profil Responden	32
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
3.1.2 Profil Responden berdasarkan Usia	32
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	33
3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
3.1.5 Kualitas Pelayanan (X).....	34
3.1.6 Loyalitas Pelanggan (Y)	42
3.2 Analisis Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas	
Pelanggan	47
3.3 Pembahasan	49
BAB IV KESIMPULAN	54
4.1 Kesimpulan	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Operasionalisasi Konsep	15
Tabel 2. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	20
Tabel 2. 3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	21
Tabel 2. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	22
Tabel 2. 5 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	22
Tabel 2. 6 Tabel Skor Penilaian Skala Likert	23
Tabel 2. 7 Pedoman Penentuan Kategori	24
Tabel 3. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 3. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 3. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	33
Tabel 3. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 3. 5 Jawaban Responden terhadap Indikator Responsivitas atau Daya Tanggap.....	35
Tabel 3. 6 Jawaban Responden terhadap Indikator Bukti Fisik atau Fasilitas	36
Tabel 3. 7 Jawaban Responden terhadap Indikator Keandalan	38
Tabel 3. 8 Jawaban Responden terhadap Indikator Jaminan	39
Tabel 3. 9 Jawaban Responden terhadap Indikator Empati	40
Tabel 3. 10 Penilaian Kualitas Pelayanan	41
Tabel 3. 11 Jawaban Responden terhadap Indikator Melakukan Pembelian Berulang Secara Teratur	42
Tabel 3. 12 Jawaban Responden Terhadap Indikator Mereferensikan Kepada Orang Lain.....	44
Tabel 3. 13 Jawaban Responden terhadap Indikator Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tarikan dari Pesaing Lain	45
Tabel 3. 14 Penilaian Tingkat Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 3. 15 Pedoman Koefisien Korelasi	48
Tabel 3. 16 Analisis Korelasi Spearman Rank.....	48