

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS, VARIASI PRODUK, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA WARKOP ABAH COFFEE KECAMATAN
MENGANTI**



Diajukan oleh:

Rizky Ramadhan

NIM: 2022020014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2026**

SKRIPSI
PENGARUH FASILITAS, VARIASI PRODUK, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA WARKOP ABAH COFFEE KECAMATAN
MENGANTI

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh:

Rizky Ramadhan
NIM: 2022020014

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH FASILITAS, VARIASI PRODUK, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP ABAH COFFEE KECAMATAN MENGANTI

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Rizky Ramadhan
NIM: 2022020014

Skripsi telah disetujui untuk diujikan pada tanggal: 06 Juli 2026

Oleh:

Pembimbing I



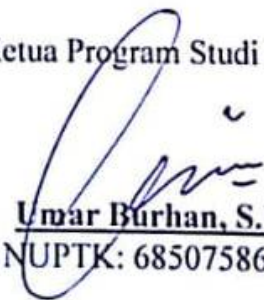
Mochammad Syafii, S.E., M.M.
NUPTK: 7461761662130152

Pembimbing II



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC
NUPTK: 2055770671130303

Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, S.E., M.M.
NUPTK: 6850758659130130

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Variasi Produk, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warkop Abah Coffee Kecamatan Menganti

Nama Mahasiswa : Rizky Ramadhan

NIM : 2022020014

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 06 Juli 2026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK
TA 2025/2026

TIM PENGUJI:

1. Dr. Fransiska Dyah Ayu Puspitasari, S.Psi., M.M.

NUPTK: 0639760661230272

Ketua

1.

2. Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.

NUPTK: 5856765666230242

Anggota I

2.

3. Mochammad Svafii, S.E., M.M.

NUPTK: 7461761662130152

Anggota II

3.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

The official stamp of Universitas Gresik is a circular emblem. It features a central illustration of a building, likely a university hall or library, surrounded by a wreath. The words "UNIVERSITAS GRESIK" are inscribed around the top inner edge of the circle, and "FAKULTAS EKONOMI" is at the bottom.

Rachmad Hham, S. Ant., M. PSDM., HC.

NUPTK: 2055770671130303

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizky Ramadhan
NIM : 2022020014
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Variasi Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warkop Abah *Coffee* Kecamatan Menganti

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalm naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalm sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 06 Juli 2026



NIM. 2022020014

PENGARUH FASILITAS VARIASI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP ABAB COFFEE KEKAMATAN MENGANTI

Rizky Ramadhan
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Warkop Abah Coffeee Kecamatan Menganti sebagai pelaku UMKM kuliner lokal menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah maraknya pilihan warung kopi sejenis yang terus berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, variasi produk, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Warkop Abah Coffeee Kecamatan Menganti, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 96 responden yang merupakan pelanggan aktif Warkop Abah Coffeee, dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variasi produk berpengaruh positif dan, dan pelayanan merupakan variabel dominan dengan pengaruh terkuat. Kepuasan pelanggan Warkop Abah Coffeee merupakan konstruk multidimensional yang terbentuk dari sinergi fasilitas fisik, keragaman produk, dan kualitas pelayanan, dengan pelayanan sebagai faktor paling menentukan. Temuan ini mengimplikasikan bahwa manajemen perlu memprioritaskan pengembangan kompetensi pelayanan karyawan melalui pelatihan terstruktur, menjaga inovasi menu secara berkelanjutan, serta meningkatkan kualitas fasilitas fisik sebagai fondasi pengalaman pelanggan yang komprehensif.

Kata Kunci : Fasilitas, Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF FACILITIES, PRODUCT VARIATION AND SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT WARKOP ABAH COFFEEE MENGANTI DISTRICT

Rizky Ramadhan

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

Warkop Abah Coffeee in Menganti District, as a local culinary MSME, faces challenges in maintaining customer loyalty amidst the increasing number of similar coffeee shop options. This study aims to analyze the influence of facilities, product variety, and service on customer satisfaction at Warkop Abah Coffeee in Menganti District, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with a survey method on 96 respondents, who are active customers of Warkop Abah Coffeee, selected through purposive sampling. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS software. The results of the partial test (t-test) indicate that facilities have a positive and significant influence on customer satisfaction, product variety has a positive and significant influence, and service is the dominant variable with the strongest influence. Warkop Abah Coffeee customer satisfaction is a multidimensional construct formed from the synergy of physical facilities, product variety, and service quality, with service as the most determining factor. These findings imply that management needs to prioritize the development of employee service competencies through structured training, maintaining continuous menu innovation, and improving the quality of physical facilities as the basis for a comprehensive customer experience. Keywords: Facilities, Product Variety, Service Quality, Customer Satisfaction

Keywords : Facilities, Product Variety, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan BimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS, VARIASI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARKOP ABAH COFFEE KECAMATAN MENGANTI”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenalkanlah saya Rizky Ramadhan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. Rian Pramana Suwanda, S.STP., M.HP., CHRMP selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing & Penguji Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan.

5. Selaku Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
6. Kepada orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seangkatan Tahun Akademik 2022 yang telah memberikan dukungan atas terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi.

Gresik, 06 Juli 2026

Rizky Ramadhan
NIM. 2022020014

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.3 Fasilitas	12
2.1.4 Variasi Produk	13
2.1.5 Pelayanan	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	21

2.4	Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	26
3.3	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3.1	Populasi	27
3.3.2	Sampel.....	28
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4	Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1	Jenis Data	31
3.4.2	Tingkat Data	31
3.4.3	Sumber Data	33
3.5	Metode Analisis Data.....	33
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian	34
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.3	Regresi Linear Berganda.....	37
3.5.4	Pengujian Hipotesis	38
3.5.5	Uji Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.2	Waktu Penelitian.....	42
4.3	Hasil Penelitian.....	42
4.3.1	Data Responden	42
4.3.2	Statistik Deskriptif.....	42
4.3.3	Uji Instrumen.....	47
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.5	Analisis Regresi Berganda	59
4.3.6	Uji Hipotesis.....	62
4.3.7	Uji Koefisien Determinasi.....	67
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.4.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68

4.4.2	Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.4.3	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.4.4	Pengaruh Fasilitas, Variasi Produk, dan Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
BAB V	PENUTUP.....	82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Implikasi Penelitian	84
5.2.1	Teoritis.....	84
5.2.2	Praktis.....	85
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	86
5.4	Saran	87
	DAFTAR PUSTAKA	90
	LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.2 Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	37
Tabel 4.1 Tabel Data Responden	42
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Variabel Fasilitas (X2)	43
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Variabel Variasi Produk (X2)	44
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Variabel Pelayanan (X3)	45
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.6 Uji Validitas Fasilitas (X1)	48
Tabel 4.7 Uji Validitas Variasi Produk (X2)	48
Tabel 4.8 Uji Validitas Pelayanan (X3)	49
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel	50
Tabel 4.11 Uji Normalitas	51
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.14 Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi Metode Cochrane-Orcutt	55
Tabel 4.16 Uji Linearitas X1	58
Tabel 4.17 Uji Linearitas X2	58
Tabel 4.18 Uji Linearitas X3	59
Tabel 4.19 Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.20 Uji t (Parsial)	63
Tabel 4.21 Uji F (Simultan)	66
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	93
Lampiran 2 Data Responden	97
Lampiran 3 Tabulasi Data	102
Lampiran 4 Uji Instrumen.....	112
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	116
Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda.....	120
Lampiran 7 Uji Hipotesis	121
Lampiran 8 Koefisien Determinasi.....	122
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	123
Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan	124
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi.....	125
Lampiran 12 Hasil Cek Plagiasi	126