



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1.
2.
3.

Fakultas :
Program Studi :
Lokasi Kampus :
Jenis Tugas Akhir :
Judul :

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya/kami dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya/kami memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya/kami tersebut, maka saya/kami bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di :

Pada Tanggal :

Yang menyatakan,

Tanda Tangan	<i>Meterai yang berlaku</i> 		
Nama	()	()	()



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY,
RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY TERHADAP CUSTOMER
SATISFACTION MELALUI SERVICE QUALITY PADA PELANGGAN
KOPI KENANGAN PAKUWON MALL SURABAYA**

Oleh:

Nama : EVELINE RESTU ASMORO
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011210065
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 9 Mei 2025

Menyetujui :

Dosen Pembimbing

(Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos., M.M.)

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D.)



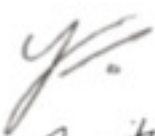
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Kamis, 12 Juni 2025 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen (kampus kota Surabaya) Universitas Pelita Harapan, atas nama:

Nama : Eveline Restu Asmoro
NPM : 02011210065
Program Studi : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul ***“ANALISIS PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MELALUI SERVICE QUALITY PADA PELANGGAN KOPI KENANGAN PAKUWON MALL SURABAYA ”*** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Dosen Penguji	Status	Tanda tangan
1. Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.	,sebagai Ketua	
2. Priskilla E. E. Napitupulu, S.Sos., M.M.	,sebagai Pembimbing	
3. Janice Carysa Siahaya, S.M., M.M.	,sebagai Anggota	

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Customer Satisfaction Melalui Service Quality Pada Pelanggan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya" ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

- Ibu Priskilla E. E. Napitupulu, S.Sos., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, saran, serta bimbingan yang tak ternilai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
- Ibu Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama masa perkuliahan.
- Ibu Janice Carysa Siahaya, S.M., M.M., selaku anggota penguji sidang sekaligus dosen PA selama saya melakukan pembelajaran di Universitas Pelita Harapan Surabaya
- Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M. selaku ketua penguji sidang akhir saya

- Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar di Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses pendidikan.
- Kedua orang tua tercinta, Bapak Neonatsa Handjaja Restu Asmoro dan Ibu Madeleine, serta seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan moral, materi, dan motivasi tanpa henti.
- Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2021, khususnya Vania Angelica, Raudhatul Rizka, dan teman-teman lainnya, atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.

SPihak Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya atas izin dan kerjasamanya dalam pelaksanaan penelitian ini, serta seluruh pelanggan Kopi Kenangan yang telah bersedia meluangkan waktu mengisi kuesioner.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun substansi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pembaca, pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, maupun bagi pihak Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya.

Surabaya, 18 Juni 2025

Penulis,

[Eveline Restu Asmoro]

[02011210065]

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER

Instruksi Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dibawah ini yang paling sesuai menurut Anda dengan memberikan tanda silang (X).

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Apakah anda berdomisili di Surabaya
 - a. Ya
 - b. Tidak (berhenti di sini, terima kasih)
3. Usia
 - a. < 18 tahun (berhenti di sini, terima kasih)
 - b. 18 – 35 tahun
 - c. 36 – 50 tahun
 - d. 51 – 60 tahun
 - e. > 60 tahun (berhenti di sini, terima kasih)
4. Apakah anda pernah memesan minuman di Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya setidaknya dua kali dalam kurun waktu tiga bulan terakhir?
 - a. Ya
 - b. Tidak (berhenti di sini, terima kasih)

Instruksi Pengisian Kuesioner

Berikan tanda silang (X) pada salah satu kolom skala yang tersedia, sesuai dengan tingkat persetujuan Anda. Semakin besar skor yang Anda pilih maka akan

menunjukkan bahwa Anda semakin setuju terhadap pernyataan tersebut, dan begitu sebaliknya.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
<i>Tangibles</i>						
1.	Saya merasa lokasi pintu masuk Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya mudah diakses					
2.	Saya merasa menu di Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya ditampilkan dengan jelas					
3.	Saya merasa Karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya berpenampilan rapi					
4.	Saya merasa fasilitas penunjang seperti WiFi tersedia dengan baik di Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya					
5.	Saya merasa area pembuatan minuman di Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya terlihat bersih					
<i>Reliability</i>						
1.	Saya merasa mudah untuk melakukan pemesanan di Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya					
2.	Saya merasa Harga yang tercantum di menu Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya sesuai dengan yang dibayarkan					
3.	Saya merasa kebersihan kemasan minuman Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya terjaga dengan baik					
4.	Saya merasa semua pesanan yang diproses di Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya sesuai dengan yang diminta					
5.	Saya merasa karyawan Kopi Kenangan Surabaya mampu menangani permintaan khusus pelanggan dengan baik					
<i>Responsiveness</i>						
1.	Saya merasa karyawan sigap membantu pelanggan saat memasuki outlet Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
2.	Saya merasa waktu tunggu sebelum dilayani karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya tidak terlalu lama					
3.	Saya merasa karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya merespon pertanyaan pelanggan dengan baik					
4.	Saya merasa secara keseluruhan, karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya responsif					
Assurance						
1.	Saya merasa Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya memberikan informasi tentang promo terbaru kepada pelanggan					
2.	Saya merasa karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya melakukan pengecekan kelengkapan pesanan sebelum diserahkan ke pelanggan					
3.	Saya dapat melihat proses pembuatan minuman Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya secara langsung					
Empathy						
1.	Saya merasa karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya meminta maaf ketika melakukan kesalahan					
2.	Saya merasa karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya membantu semua pelanggan dengan ramah					
3.	Saya merasa karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya menginformasikan jika ada perubahan waktu tunggu pesanan					
4.	Saya merasa karyawan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya bersikap sopan dalam melayani pelanggan					
Service Quality						
1.	Saya merasa pelayanan di Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya cepat					
2.	Saya merasa Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya memiliki variasi menu yang cukup untuk memenuhi kebutuhan minuman saya					
3.	Saya Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya menyediakan suasana yang nyaman untuk menikmati kopi.					
Customer Satisfaction						
1.	Saya akan merekomendasikan Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya kepada teman.					
2.	Saya akan kembali membeli minuman Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya di masa mendatang					

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
3.	Saya akan terus membeli minuman Kopi Kenangan Pakuwon Mall Surabaya meskipun harga mengalami kenaikan					



LAMPIRAN 2 HASIL OLAH DATA

OUTER LOADINGS

	Assurance	Customer Satisfaction	Empathy	Reliability	Responsiveness	Service Quality	Tangibles
X1.1							0,751
X1.2							0,768
X1.3							0,725
X1.4							0,672
X1.5							0,813
X2.1				0,798			
X2.2				0,754			
X2.3				0,824			
X2.4				0,792			
X2.5				0,728			
X3.1					0,795		
X3.2					0,890		
X3.3					0,846		
X3.4					0,805		
X4.1	0,825						
X4.2	0,830						
X4.3	0,843						
X5.1			0,821				
X5.2			0,844				
X5.3			0,793				
X5.4			0,776				
Y.1		0,836					
Y.2		0,819					
Y.3		0,816					
Z.1						0,817	
Z.2						0,811	
Z.3						0,810	

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Customer Satisfaction	0,557	0,555
Service Quality	0,710	0,701

F Square

	Assurance	Customer Satisfaction	Empathy	Reliability	Responsiveness	Service Quality	Tangibles
Assurance						0,039	
Customer Satisfaction							
Empathy						0,011	
Reliability						0,102	
Responsiveness						0,047	
Service Quality		1,259					
Tangibles						0,018	

Rho

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Assurance	0,784	0,807	0,872	0,694
Customer Satisfaction	0,764	0,767	0,864	0,678
Empathy	0,824	0,823	0,883	0,655
Reliability	0,839	0,840	0,886	0,608
Responsiveness	0,855	0,866	0,902	0,697
Service Quality	0,743	0,744	0,854	0,661
Tangibles	0,802	0,810	0,863	0,558

Fornell

	Assurance	Customer Satisfaction	Empathy	Reliability	Responsiveness	Service Quality	Tangibles
Assurance	0,833						
Customer Satisfaction	0,661	0,824					
Empathy	0,766	0,720	0,809				
Reliability	0,657	0,695	0,732	0,780			
Responsiveness	0,787	0,697	0,747	0,768	0,835		
Service Quality	0,731	0,747	0,721	0,767	0,780	0,813	
Tangibles	0,658	0,640	0,642	0,712	0,731	0,695	0,747

VIF

	VIF
X1.1	1,547
X1.2	1,684
X1.3	1,498
X1.4	1,430

X1.5	1,770
X2.1	1,882
X2.2	1,611
X2.3	2,026
X2.4	1,898
X2.5	1,540
X3.1	1,965
X3.2	2,439
X3.3	2,194
X3.4	1,861
X4.1	1,854
X4.2	1,836
X4.3	1,435
X5.1	1,875
X5.2	2,061
X5.3	1,685
X5.4	1,547
Y.1	1,699
Y.2	1,659
Y.3	1,409
Z.1	1,498
Z.2	1,491
Z.3	1,451

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Assurance -> Service Quality	0,193	0,179	0,099	1,941	0,053
Empathy -> Service Quality	0,102	0,134	0,121	0,850	0,396
Reliability -> Service Quality	0,304	0,310	0,108	2,810	0,005
Responsiveness -> Service Quality	0,234	0,219	0,104	2,251	0,025
Service Quality -> Customer Satisfaction	0,747	0,753	0,037	20,304	0,000
Tangibles -> Service Quality	0,114	0,109	0,091	1,259	0,209

Indirect Efeect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Assurance -> Service Quality -> Customer Satisfaction	0,144	0,135	0,074	1,937	0,053
Empathy -> Service Quality -> Customer Satisfaction	0,076	0,102	0,091	0,839	0,402
Reliability -> Service Quality -> Customer Satisfaction	0,227	0,234	0,084	2,700	0,007
Responsiveness -> Service Quality -> Customer Satisfaction	0,175	0,164	0,078	2,237	0,026
Tangibles -> Service Quality -> Customer Satisfaction	0,085	0,082	0,068	1,249	0,212

Q Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Assurance	480,000	480,000	
Customer Satisfaction	480,000	306,109	0,362
Empathy	640,000	640,000	
Reliability	800,000	800,000	
Responsiveness	640,000	640,000	
Service Quality	480,000	265,969	0,446
Tangibles	800,000	800,000	

LAMPIRAN 3 TURNITIN

SKRIPSI REVISI (1).docx

ORIGINALITY REPORT

5 %	4 %	4 %	3 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2 %
2	Riyanda, Fasa Yogi. "Peningkatan Employee Performance Melalui Knowledge Donating, Work Experience dan Workplace Spirituality Dengan Innovation Behaviour Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan Nasmoco Jateng & Diy)", Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia), 2023 Publication	1 %
3	repository.unja.ac.id Internet Source	1 %
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1 %
5	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1 %
6	dspace.uphsurabaya.ac.id:8080 Internet Source	1 %