

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA
CHAMPION CAFÉ MEDAN**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
MEDAN
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA
CHAMPION CAFÉ MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia*



Oleh :
INTAN BONA REJEKI SINAGA
NIM : 160311009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
MEDAN
2020**

**Halaman Persetujuan Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu,
Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia**

SKRIPSI:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA
CHAMPION CAFÉ MEDAN**



Oleh:
INTAN BONA REJEKI SINAGA
160311009

Disetujui untuk Sidang Meja Hijau
Skripsi

Medan, 21 Agustus 2020
Ketua Program Studi,

Medan, 21 Agustus 2020
Pembimbing

SARI MUTIARA
INDONESIA

Elisabeth Tambunan, SE, MM
NIDN : 0114097203

Dr. Elisabeth Haloho ST., MM
NIDN : 01260475501

Medan, 21 Agustus 2020
Dekan FEIS

Dr. Elisabeth Haloho ST., MM
NIDN : 01260475501

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA
CHAMPION CAFÉ MEDAN**

Yang disusun oleh:

Nama : INTAN BONA REJEKI SINAGA
NIM : 160311009
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Agustus 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

DEWAN PENGUJI

Tanda tangan


Ketua Penguji : Dr. Elisabeth Haloho, MM ()

Anggota : 1. Elisabeth Tambunan, SE., MM ()

2. Marupa Siregar, SE., MM ()

**SARI MUTIARA
INDONESIA**

Disetujui Oleh : Diketahui Oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Ketua Program Studi,
Universitas Sari Mutiara Indonesia


Dr. Elisabeth Haloho, M.M
NIDN: 0126047501


Elisabeth Tambunan, SE., MM
NIDN: 01260475501

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Bona Rejeki Sinaga

Nim : 160311009

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Program studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA CHAMPION CAFÉ MEDAN

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Medan, 21 Agustus 2019

Pembuat Pernyataan,

SARI MUTIARA
INDONESIA

FAKULTAS PENDIDIKAN VOKASI



Intan Bona Rejeki Sinaga

NIM : 160311005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Intan Bona Rejeki Sinaga
JenisKelamin : Perempuan
Tempat /Tanggal Lahir : Tumpak Debata, 27 November 1996
Agama : Kristen
Alamat Rumah : Tumpak Debata
Alamat Email : intansinaga63@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Sekolah Dasar (2003-2009) : SD Negeri Tumpak Debata
Sekolah Menengah Pertama (2009-2012) : SMP Negeri 3 Sumbul
Sekolah Menengah kejuruan (20012-2015) : SMA Negeri 1 Sumbul
Perguruan Tinggi (2016-2020) : S1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan proposal yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Champion Café Medan**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ivan Elisabeth Purba, M.Kes, selaku Rektor Universitas Sari Mutiara Indonesia.
2. Ibu Dr. Elizabeth Haloho, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial serta selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Elisabet Tambunan, S.E, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen serta selaku dosen penguji I yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
4. Bapak Marupa Siregar, S.E, M.M selaku dosen penguji II yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Pengajar Manajemen yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis.
6. Kedua Orang tua, Bapak Jahotber Sinaga dan Ibu Manti Matanari, dan Adik-adikku tercinta Ishak Sinaga, Fawzy Sinaga, Pulung Sinaga dan Miss Layani Sinaga yang selalu memberikan dukungan dan tidak lupa memanjatkan doa demi kelancaran didalam perkuliahan dan terkhusus dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada rekan seangkatan yang memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun tulisan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan pahala atas segala amal baik yang diberikan dan semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, Agustus 2020
Peneliti

Intan Bona Rejeki Sinaga

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Bagi Peneliti	8
1.4.2 Bagi Akademi	8
1.4.2 Bagi Akademi	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Teori Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Defenisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	10
2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	12
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.2 Teori Keunggulan Bersaing.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Kerangka Konseptual	21
2.5 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2.1 Lokasi Penelitian	24

3.2.2 Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	25
3.4 Sumber Data	26
3.4.1 Data Primer.....	26
3.4.2 Data Sekunder	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Defenisi Operasional Variabel.....	27
3.7 Model Analisis Data	28
3.7.1 Uji Validitas.....	28
3.7.2 Uji Realiabilitas	29
3.8 Teknik Analisis Data	29
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	29
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.9 Pengujian Hipotesis	31
3.9.1 Uji Parsial	31
3.9.2 Uji Simultan.....	31
3.9.3 Koefisien Determinasi	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Sejarah Champion Café Medan.....	33
4.2 Logo Champion Café Medan	35
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	35
4.3.1 Deskripsi Responden	35
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	37
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	47
4.4.1 Uji Validitas.....	47
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.5.1 Uji Normalitas	50
4.5.2 Uji Multikolinieritas	51
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	53
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.6.2 Uji Parsial (Uji t)	55
4.6.3 Uji Simultan (Uji F).....	56
4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58

4.7.1. Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Terhadap Keunggulan Bersaing	58
4.7.2. Pengaruh Keandalan (<i>Reability</i>) terhadap Keunggulan Bersaing	58
4.7.3 Pengaruh Empati (<i>Emphaty</i>) Terhadap Keunggulan Bersaing.....	59
4.7.4 Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Keunggulan Bersaing	59
4.7.5 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Keunggulan Bersaing.....	60
4.7.6 Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Empati, Daya tangkap Dan Jaminan Terhadap Keunggulan Bersaing	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioner Pra Survey	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1	Data Pengunjung Champion Café Medan 2019.....	24
Tabel 3.2	Skor Pertanyaan	27
Tabel 3.3	Defenisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.1....	37
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.2....	38
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.3....	38
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.4....	39
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.5....	40
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.6....	40
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.7....	41
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.8....	42
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.9....	42
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan X.10...	43
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Y.1.....	44
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Y.2....	44
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Y.3....	45
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Y.4....	46
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Y.5....	46
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Y.6....	47
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Independen Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Dependen Variabel Keunggulan Bersaing	48
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.22	Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.23	Hasil Uji Analisi Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.24	Hasil Uji Parsial Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.25	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	56
Tabel 4.26	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji r).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Tampilan Depan Champion Café Medan	33
Gambar 4.2 Penampilan <i>Live Music</i> Champion Café Medan.....	34
Gambar 4.3 Logo Champion Café Medan.....	35
Gambar 4.4 Histogram Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.5 <i>Normal P-Plot of Standardized Residual</i>	51
Gambar 4.6 <i>Scatter Plot Heteroskedastisitas</i>	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	66
Lampiran 2	Daftar Distribusi	69
Lampiran 3	Daftar Distribusi Jawaban	71
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	77
Lampiran 5	Hasil Uji Realibilitas	79
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik	79
Lampiran 7	Hasil Pengujian Hipotesis	82
Lampiran 8	Hasil Uji R Square	82
Lampiran 9	Izin Penelitian dari Universitas Sari Mutiara	83
Lampiran 10	Surat Balasan Penelitian	84

