

**PENGARUH KOMPETENSI BARISTA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN KOPI RUKUN WARGA KABUPATEN
KARAWANG**
***THE INFLUENCE OF BARISTA COMPETENCE AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LEVELS
AT RUKUN WARGA COFFEE KARAWANG REGENCY***

Oleh
Ariiq Firjatulloh
21416261201367

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

**PENGARUH KOMPETENSI BARISTA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN KOPI RUKUN WARGA KABUPATEN
KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF BARISTA COMPETENCE AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LEVELS
AT RUKUN WARGA COFFEE KARAWANG REGENCY***

Oleh

**Ariiq Firjatulloh
21416261201367**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Ariiq Firjatulloh

NIM 21416261201367

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 April 2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Ariiq Firjatulloh

NIM : 21416261201367

Judul : Pengaruh Kompetensi Barista dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga Kabupaten Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama Pembimbing Pendamping


Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M.
NIDN. 0423017201


Zenita Apriani, SE., M.SM.
NIDN. 0410049601

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Ketua Program Studi


H. Suroso, S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Ariiq Firjatulloh

NIM : 21416261201367

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kompetensi Barista dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga Kabupaten Karawang

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Penguji 1 : Aji Tuhagana S.Ag, S.E., M.M.(.....)		29 - 04- 2025
2. Penguji 2 : July Yuliawati, S.E., M.M. (.....)		29- 04 -2025

Karawang, 29 April 2025

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.

NIDN. 0214088301

H. Suroso, S.E., M.M.

NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ariiq Firjatulloh
NIM : 21416261201367
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya yang berjudul:

**"PENGARUH KOMPETENSI BARISTA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KOPI RUKUN
WARGA KABUPATEN KARAWANG"**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 29 April 2025



(Ariiq Firjatulloh)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ariiq Firjatulloh
NIM 21416261201367
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kompetensi Barista Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga Kabupaten Karawang.”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Universitas Buana Perjuangan Karawang

Pada Tanggal : 29 April 2025

Yang menyatakan



(Ariiq Firjatulloh)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Ibu Zenita Apriani, S.E., M.M, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pemilik dan seluruh Staff Kopi rukun Warga yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staff serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. Kepada seluruh pengunjung Kopi Rukun Warga yang telah membantu dalam proses memperoleh data yang saya perlukan.

8. Kepada Dimas Prasetyo, Putra Ramadhan, Fajri Hafizh, Mba Andien, Mas Bintang atas diskusi, motivasi, masukan, referensi serta dukungan teknis dalam penyusunan penelitian ini.
9. Keluarga, saudara dan kedua orang tua tercinta Bapak Sartono dan Ibu Mursinah, yang senantiasa memberikan doa, dukungan finansial serta motivasi tanpa henti, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan pada waktunya.
10. Rekan – rekan kerja media Persija Jakarta, yang turut serta memberikan dukungan dan motivasi.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 29 April 2025



Ariiq Firjatulloh