

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI *CAFE GAUL PAINAN***

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sain
Terapan (S.St) Pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas
Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



Oleh :

Reni Anjeli

18135313/2018

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE GAUL PAINAN**

Reni Anjeli

Artikel ini disusun berdasarkan hasil Skripsi Reni Anjeli

**Serta sudah diperiksa dan disetujui oleh
Dosen pembimbing**

Padang, Agustus 2022

Pembimbing



**Youmil Abrian, SE, M.M
NIP. 19821002 200812 1002**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan di Cafe Gaul Painan
Nama : Reni Anjeli
NIM/BP : 18135313/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, 22 Agustus 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

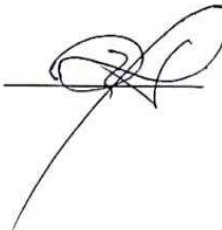
1. Ketua : Youmil Abrian, SE, M.M

1. 

2. Anggota : Dr. Kasmita, S.Pd, M. Si

2. 

3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini


Nama : Reni Anjeli
NIM/TM : 18135313/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Gaul Painan” adalah benar merupakan hasil karya Saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti Saya melakukan plagiat, maka Saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Reni Anjeli
NIM. 18135313

ABSTRAK

Reni Anjeli, 2022 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Cafe* Gaul Painan.

Penelitian ini dilatarbelakangi berdasarkan respon pengunjung *Cafe* Gaul Painan yang terlihat dari beberapa permasalahan yaitu Pelayanannya tidak memuaskan, Terdapatnya helai rambut dalam minuman soup buah konsumen, Adanya keluhan konsumen mengenai kurangnya kebersihan di *Cafe* Gaul sehingga pelanggan merasa tidak nyaman, Adanya keluhan konsumen mengenai waktu pelayanan lama.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di *Cafe* Gaul Painan. Populasi pada penelitian ini berjumlah 5.850 orang dan sampel penelitian berjumlah sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah dengan menyebar angket yang menggunakan skala *likert*. Data yang dideskripsikan dengan dites persyaratan analisis dan pengujian hipotesis yang menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana serta koefisien determinan menggunakan *software* SPSS versi 22.00.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan di *Café* Gaul Painan menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat setuju dengan persentase 38% Kepuasan Pelanggan di *Café* Gaul Painan menunjukkan secara keseluruhan dengan kategori setuju dengan persentase 47%. Terdapatnya pengaruh yang signifikan terhadap *Café* Gaul Painan sebesar 44,3% sedangkan 55,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Café* Gaul

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Cafe Gaul Painan*”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian Skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana pariwisata pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Dalam proses penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Yuke Permata Lisna, SST, M.Par, selaku Penasehat Akademik
4. Bapak Youmil Abrian, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen, teknisi dan administrasi pada prodi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

6. *Owner Cafe* Gaul Painan yang telah membantu memberikan data untuk menyelesaikan Skripsi ini.
7. Kedua orang tua, saudara dan sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
8. Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi dan semangat.

Semoga segala kemurahan hati serta bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya Peneliti juga berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 18 Juni 2022

Reni Anjeli

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori	11
B. Kerangka Konseptual	19
C. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Variabel Penelitian.....	21
D. Defenisi Operasional Variabel.....	22
E. Populasi dan Sampel Penelitian	23
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
G. Instrument Penelitian	26
H. Uji Coba Instrumen.....	29

I. Teknik Analisis Data	31
K. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
B. Deskripsi Data	40
C. Uji Persyaratan Analisis	55
D. Uji Hipotesis	58
E. Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Perkiraan Kunjungan di Cafe Gaul Painan.....	3
Tabel 2. Jumlah Perkiraan Kunjungan di <i>Cafe</i> Gaul Painan.....	24
Tabel 3. Skala Likert.....	27
Tabel 4. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 5. hasil uji validitas	30
Tabel 7. Interpretasi Nilai r (Alpa Cronbach).....	31
Tabel 8. Reliabilitas Variabel X dan Y	32
Tabel 9 Klasifikasi Skor.....	33
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Usia Responden	38
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan Responden	39
Tabel 14. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 15. Distribusi Frekuensi variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 16. Data Hasil Perhitungan Statistik Berwujud	42
Tabel 17. Distribusi Frekuensi berwujud	42
Tabel 18. Data Hasil Perhitungan Statistik Keandalan.....	43
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Keandalan	44
Tabel 20. Data Hasil Perhitungan Statistik Daya Tanggap	45
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap.....	45
Tabel 22. Data Hasil Perhitungan Statistik Jaminan	46
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Jaminan.....	47

Tabel 24. Data Hasil Perhitungan Statistik Empati.....	48
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Empati.....	48
Tabel 26. Deskripsi Data Total Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 27. Distribusi Frekuensi variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 28. Data Hasil Perhitungan Statistik Kesesuaian Harapan	51
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Kesesuaian Harapan	51
Tabel 30. Data Hasil Perhitungan Statistik Minat Berkunjung Kembali	52
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Minat Berkunjung Kembali	53
Tabel 32. Data Hasil Perhitungan Statistik kesediaan merekomendasikan.....	54
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Kesediaan Merekomendasikan	55
Tabel 34. Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 35. Hasil Uji Homogenitas terhadap kepuasan pelanggan	57
Tabel 36. Hasil Uji Linearitas.....	57
Tabel 37. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Ditemukannya Rambut Dalam Soup Buah.....	4
Gambar 2 Ulasan Google.....	4
Gambar 3 Ulasan Google.....	5
Gambar 4 Ulasan Google.....	6
Gambar 5 Kerangka Konseptual.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	77
Lampiran 3 Analisis Data	79
Lampiran 4 Output Analisis Data	92
Lampiran 5 Dokumentasi	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi tujuan pariwisata yang ada di dunia, hal ini dikarenakan Indonesia memiliki modal untuk pengembangan dan peningkatan industri pariwisata di Indonesia. Oleh sebab itu, modal tersebut perlu dimanfaatkan secara optimal melalui penyelenggaraan pariwisata yang ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional serta memperluas kesempatan berusaha dan lapangan kerja. Salah satu usaha yang termasuk dalam bidang pariwisata adalah Restoran/*cafe*.

Bisnis *Cafe* saat ini khususnya di kota-kota besar semakin berkembang salah satunya di Sumatera Barat. Dengan berkembang pesatnya bisnis *Cafe* diberbagai wilayah, ketika banyak bermunculan *Cafe* baru, ini akan mengakibatkan saling bersaing dengan ketat yang tidak kuat dengan mudah dikalahkan oleh pesaingnya. Dilihat dari sisi konsumen saat ini, mereka memiliki banyak alternatif varian dan lebih selektif dalam memilih *Cafe* yang akan dikunjungi. Ketika konsumen menganggap suatu *Cafe* tidak memuaskan, maka *Cafe* tersebut akan sangat mudah untuk ditinggalkan. Restoran/*cafe* yang terdaftar di Sumatera Barat tahun 2020 salah satunya yaitu Restoran/*cafe* di Kota Painan.

Kota Painan tidak kalah dengan beberapa kota besar lainnya karena dari segi ekonomi, pariwisata, seni dan budayanya juga beragam. Tidak

terkecuali pada sektor kulinernya, berbicara soal kuliner Painan tidak akan ada habisnya. Namun, kini beberapa makanan dan camilan khas Painan juga bisa dinikmati di beberapa Restoran/*cafe*. Dengan perkembangan tersebut banyak *brand* terkenal yang mulai mengembangkan sayapnya seperti *Metpoint*, *Paparkan Cafe and Galery*, dan *Cafe Gaul* serta lain sebagainya. Sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik *cafe* yang membangun dari awal untuk dapat bersaing dan menentukan kepuasan konsumen sebelum akhirnya memutuskan akan belanja untuk datang kembali ke *cafe* tersebut.

Kepuasan konsumen menjadi hal dasar yang paling utama dan penting untuk menunjukkan nilai lebih suatu perusahaan dari pesaing-pesaing bisnis lainnya. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono and Diana (2016:8) “kualitas pelayanan adalah dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen”. Konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lainnya. Sehingga para konsumen memilih untuk membeli produk mereka yang kemudian akan memberikan dampak yang baik untuk Restoran/*cafe* tersebut. Penelitian ini dilakukan di salah satu Restoran/*cafe* di Painan yaitu *Cafe Gaul*.

Cafe Gaul pertama kali buka pada tahun 2009 di Jalan Sudirman Sago Painan. *Cafe Gaul* salah satu tempat favorit di Pesisir Selatan untuk berkumpul menikmati waktu dan memiliki Interior *Cafe* yang sangat luas dan nyaman.

Sangat cocok untuk berkumpul bersama mengadakan alumni angkatan. Berikut data kunjungan 4 tahun terakhir di *Cafe* Gaul Painan.

Tabel 1. Jumlah Perkiraan Kunjungan di *Cafe* Gaul Painan

No.	Tahun	Jumlah
1.	2018	6.200
2.	2019	6.600
3.	2020	5.000
4.	2021	5.600
Total		23.400

Sumber : Owner Cafe Gaul (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tidak stabilnya tingkat pendapatan yang mengakibatkan naik turunnya pendapatan di *Café* Gaul. Dapat dilihat dari jumlah kunjungan di *Café* Gaul Painan pada tahun 2019 mengalami kenaikan yaitu 6.600 pengunjung yang datang ke *Cafe* Gaul Painan. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan hanya 5.000 pengunjung yang datang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pelanggan pada tanggal 11 Maret 2022 menemukan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pertama yaitu pelanggan tidak merasa senang karena karyawan *Cafe* tidak menyambut pelanggan yang datang, mereka cuek saja dan main *handphone*. Masalah ini terdapat di indikator kepuasan pelanggan mengenai kesesuaian harapan konsumen yang seharusnya konsumen merasa nyaman saat berkunjung, dan konsumen di sambut baik oleh karyawan.

Permasalahan selanjutnya yaitu pelanggan merasa bosan menunggu lama karena pelayanannya yang sangat lama. Di lihat dari indikator kepuasan pelanggan terdapat pada indikator tercapainya harapan konsumen yang

seharusnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen akan pelayanan yang tepat waktu.



Gambar 1. Ditemukannya Rambut Dalam Soup Buah
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

Selain itu peneliti sendiri yang mengalaminya pada saat melakukan observasi yaitu peneliti memesan *soup* buah ternyata terdapat helai rambut dalam mangkok *soup* buah peneliti. Di lihat dari indikator kepuasan pelanggan yaitu minat berkunjung kembali, maka peneliti tidak ada keinginan untuk berkunjung kembali. Selain itu permasalahan yang peneliti temui di google ulasan terkait kepuasan Pelanggan di *Cafe Gaul* sebagai berikut:



Gambar 2. Ulasan Google
Sumber: Google.Com (2022)

Berdasarkan komentar ulasan konsumen pada gambar 2 mengatakan makanannya enak, tapi pelayan *Cafe* nya kurang peduli dengan pelanggan. Kami datang *Cafe* sedang sepi, pelayan nampak ada 4 orang, namun duduk saja main hp, dan tidak menyambut pelanggan datang. Seharusnya ketika pelanggan datang mereka disambut dengan ramah dan sopan agar pelanggan merasa senang dan dihargai.



Gambar 3. Ulasan Google

Sumber: Google.com (2022)

Selanjutnya seperti gambar 3 ulasan konsumen diatas mengatakan “Pegawai gak ramah, Gak sopan. Kebersihannya ga ada. Masa mau makan dikasi sendok masih ada minyak dan sisa kotoran. Sabun cuci tangan juga air doang, jangan pelit-pelit. Menerapkan peraturan wajib menggunakan masker, tapi para pegawai ga pake. Not recommended”. Seharusnya pemilik *Cafe* lebih teliti dalam kebersihan peralatan yang akan digunakan di *Cafe* gaul tersebut.



Gambar 4. Ulasan Google

Sumber: Google.com (2022)

Permasalahan dari gambar 4 di atas, Konsumen mengatakan agak lama menunggu makanannya, jangan pas lapar datang kesini. Supaya pelanggan tidak bosan menunggu lama dan tidak ingin pulang, maka pemilik *Cafe* seharusnya lebih cepat lagi *prepare* bahan makanannya agar pelanggan dapat cepat menikmati pesanannya.

Berdasarkan paparan dari masalah tersebut, dapat dilihat urgensi dari penelitian ini sehingga dapat mengetahui seberapa berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Cafe Gaul Painan*, dengan begitu peneliti dapat memberikan beberapa pendapat seperti meningkatkan kualitas dari makanan dan minuman yang dijual dengan merekrut pegawai yang lebih teliti dalam menjaga kebersihan dan berpengalaman dibidang masak serta berperilaku baik dan sopan.

Dari uraian permasalahan yang diatas, peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Cafe Gaul Painan*”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti di atas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan di Cafe Gaul karena respon yang lambat kepada pelanggan pada saat pelanggan ingin memesan makanan
2. Adanya ditemukan ulasan konsumen mengenai pengantaran makanan yang terlalu lama sehingga pelanggan merasa bosan dan tidak ingin berkunjung kembali
3. Adanya ketidak telitiannya karyawan mengenai terdapatnya helai rambut dalam suop buah pelanggan membuat pelanggan merasa tidak puas dengan produk yang diberikan sehingga pelanggan tidak ingin merekomendasikan kepada orang lain
4. Ketidak puasannya pelanggan mengenai kurangnya kebersihan di cafe gaul sehingga pelanggan merasa tidak nyamanPelayanannya tidak memuaskan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, batasan masalah untuk penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Cafe Gaul*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta fokus masalah yang telah diuraikan peneliti di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di *Cafe* Gaul?
2. Bagaimana Kepuasan Pelanggan di *Cafe* Gaul?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Cafe* Gaul?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan di *Cafe* Gaul Painan.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini sebagai berikut :

- a. Mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan di *Cafe* Gaul Painan.
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan Pelanggan di *Cafe* Gaul Painan.

- c. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan di *Cafe* Gaul Painan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti harapkan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Pemilik *Cafe*

- a Hasil penelitian diharapkan dapat membantu pihak *Cafe* dalam menerapkan strategi pemasarannya tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- b Untuk memberikan masukan bagi pihak *Cafe* dalam menangani masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
- c Hasil penelitiannya diharapkan dapat membantu pihak *Cafe* dalam mengembangkan usaha untuk dapat memberikan Kualitas Pelayanan yang bagus agar meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Diharapkan dengan adanya penelitian dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang yang membaca dan menjadi acuan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan skripsi dengan wawasan mengenai kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Dapat menjadi referensi, sumbangan ilmiah dan masukan pengembangan ilmu di bidang restoran/*cafe* yang ingin membahas tentang

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di *Cafe* Gaul Painan.

4. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar peneliti mengetahui masalah-masalah nyata terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di *Cafe* Gaul Painan.