

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI SUKO KOPI PADANG**

SKRIPSI



ZAHRA AFRA ARISTA

19135139

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGRI PADANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI SUKO KOPI PADANG

Nama : Zahra Afra Arista
NIM/BP : 19135139/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 28 Agustus 2023

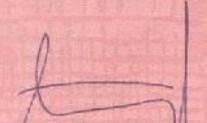
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Nidia Wulansari, SE., MM
NIP. 199111192019032018

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



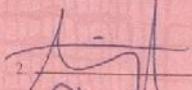
Trisnu Putra, SS, M. Ed.
NIP. 19761223 199803 1901

BALAMAN 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 Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Suko Kopi Padang
Nama : Zahra Afra Arista
NIM/BP : 19135139/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 28 Agustus 2022

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Nidia Wulansari, SE, MM	1. 
2. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc	2. 
3. Anggota : Yuko Permata Lisna, SST, M. Par	3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
 Jl. Prof. Dr. Hanka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
 Telp. (0751) 7051186
 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
 Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Zahra Afra Arista
 NIM/TM : 19135139 / 2019
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Departemen : Pariwisata
 Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Suko Kopi Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu 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,
 Kepala Departemen Pariwisata


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

Saya yang menyatakan,


 NIK/00581904071
 Zahra Afra Arista
 NIM. 19135139

ABSTRAK

Zahra Afra Arista. 2023. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Suko Kopi Padang.

Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan kepuasan konsumen yang diduga karena faktor fasilitas dan kualitas pelayanan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan di Suko Kopi Padang. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan jumlah sampel sebanyak 371 responden berdasarkan rumus slovin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (Statistic Product and Service Solution) versi 26. Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil uji-t, untuk variabel fasilitas (X1) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, artinya ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan untuk hasil uji-t variabel kualitas pelayanan (X2) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji-f dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ artinya secara simultan fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempengaruhi variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 56,9% sedangkan sisanya 43,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Suko Kopi Padang”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, S.S, M.Sc selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan juga selaku dosen penasehat akademik, serta selaku penguji 1.
3. Ibu Nidia Wulansari, S.E, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
4. Ibu Yuke Permata Lisna S. ST., M. Par selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
5. Seluruh staf pengajar, teknisi, dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Manajemen Suko Kopi Padang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi.
8. Orang tua dan keluarga terutama kakak saya yang telah memberikan dukungan material serta doa sehingga penulis mampu sampai pada tahap ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan mendapat imbalan dan berkah dari Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 23 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Pustaka	12
B. Kerangka Konseptual	21
C. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Variabel Penelitian	23
D. Definisi Operasional Variabel	24
E. Populasi dan Sampel	24
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	26
G. Instrument Penelitian	27
H. Uji Coba Instrumen	30
I. Teknik Analisi Data	33
J. Uji Persyaratan Analisis	34
K. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Data Responden	38

2. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	40
3. Uji Persyaratan Analisis	61
4. Pengujian Hipotesis	63
B. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Suko Kopi Padang.....	3
Gambar 2. Rating Suko Kopi.....	4
Gambar 3. Suko Kopi Padang Grafik Data Pengunjung Periode Oktober 2022- Februari 2023 Suko Kopi Padang	4
Gambar 4. Ulasan terhadap Kepuasan Konsumen.....	6
Gambar 5. Ulasan tentang Realibility Karyawan.....	6
Gambar 6. Ulasan tentang Indikator Assurance.....	7
Gambar 7. Ulasan tentang Unsur Pendukung	7
Gambar 8. Kerangka Konseptual	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Permasalahan Variabel Kepuasan Konsumen.....	5
Tabel 2. Permasalahan Variabel Fasilitas	8
Tabel 3. Data Jumlah Konsumen Suko Kopi Periode Oktober 2022- Februari 2023	25
Tabel 4. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	27
Tabel 5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X1	30
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel X2	31
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Angket Penelitian Variabel Y	32
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X1	33
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel X2	33
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Angket Penelitian Variabel Y	33
Tabel 12. Deskriptif Data	34
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	40
Tabel 17. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Variabel Fasilitas (X1).....	41
Tabel 18. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Fasilitas	41
Tabel 19. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Perencanaan Spasial	42
Tabel 20. Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Perencanaan Spasial	43
Tabel 21. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Perencanaan Ruang	43
Tabel 22. Skor Jawaban Responden Indikator Perencanaan Ruang	44
Tabel 23. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Perlengkapan	45
Tabel 24. Skor Jawaban Responden Indikator Perlengkapan	45
Tabel 25. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Unsur Pendukung	46
Tabel 26. Skor Jawaban Responden Indikator Unsur Pendukung	47
Tabel 27. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	47
Tabel 28. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 29. Deskripsi Penilaian Responden Indikator <i>Tangible</i> /Bukti Fisik.....	49

Tabel 30. Skor Jawaban Responden Indikator <i>Tangible</i> /Bukti Fisik.....	49
Tabel 31. Deskripsi Penilaian Responden Indikator <i>Reliability</i> /Kehandalan	50
Tabel 32. Skor Jawaban Responden Indikator <i>Reliability</i> /Kehandalan	51
Tabel 33. Deskripsi Penilaian Responden Indikator <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	51
Tabel 34. Skor Jawaban Responden Indikator <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan.....	52
Tabel 35. Deskripsi Penilaian Responden Indikator <i>Assurance</i> /Jaminan.....	53
Tabel 36. Skor Jawaban Responden Indikator <i>Assurance</i> /Jaminan.....	53
Tabel 37. Deskripsi Penilaian Responden Indikator <i>Emphaty</i> /Empati	54
Tabel 38. Skor Jawaban Responden Indikator <i>Emphaty</i> /Empati.....	55
Tabel 39. Deskripsi Penilaian Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	56
Tabel 40. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 41. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Kesesuaian Harapan	57
Tabel 42. Skor Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harapan	58
Tabel 43. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Minat Berkunjung Kembali	58
Tabel 44. Skor Jawaban Responden Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	59
Tabel 45. Deskripsi Penilaian Responden Indikator Ketersediaan Merekomendasikan	60
Tabel 46. Skor Jawaban Responden Indikator Ketersediaan Merekomendasikan	60
Tabel 47. Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 48. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 49. Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 50. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji t.....	63
Tabel 51. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Uji F.....	65
Tabel 52. R. <i>Square</i>	65

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata adalah salah satu sektor penyumbang pendapatan yang penting bagi perekonomian negara. Dan telah menjadi industri yang dapat diperhitungkan karena dalam setiap tahunnya jumlah wisatawan dapat terus meningkat. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, memaparkan pengertian bahwa Industri Pariwisata sebagai kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Pada saat sekarang ini salah satu industri pariwisata yang sangat berkembang ialah dibidang jasa makanan dan minuman.

Kota Padang merupakan ibu kota Sumatera Barat, saat ini memiliki industri pariwisata yang sangat meningkat salah satunya yang dominan yaitu wisata kuliner. *Coffee Shop* merupakan salah satu tempat yang menyediakan makanan dan minuman . Meningkatnya jumlah *coffee shop* di kota Padang menurut para perusahaan *coffee shop* harus memikirkan cara agar bertahan didalam persaingan dalam menarik perhatian dan mendapatkan kepuasan konsumen atau pengunjung, mulai dari peningkatan kualitas produk, variasi menu, fasilitas, promosi, serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013), menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Oliver dalam (Majid, 2011),

menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya”.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono dan Chandra 2016:91). Semakin baik fasilitas yang disediakan oleh perusahaan maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pada pelanggan. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Menurut Kotler (2014, h.58) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Menurut Tjiptono, F., & Tjiptono, F. (2012) dalam mengukur fasilitas pada penelitian ada 4 (empat) indikator sebagai berikut : 1) Perencanaan spasial berkaitan dengan unsur jarak, lokasi, bentuk, dan ukuran 2) Perencanaan ruang yaitu meliputi perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan, dan perlengkapan didalam ruangan 3) Perlengkapan sebagai instrumen pelengkap yang dapat membuat kenyamanan, sebagai dekorasi atau sebagai infrastruktur pendukung didalam penggunaan barang para konsumen, 4) Unsur Pendukung merupakan pelengkap fasilitas utama seperti tempat parkir, tempat ibadah, AC, *toilet*, *music*.

Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Bila kebutuhan sesuai harapan, pelanggan akan puas. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan -kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat paten. (Lupiyoadi, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Al-tit (2015) mendukung mengenai kepuasan pelanggan yang

mengatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada saat pelanggan mengunjungi restoran.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:137) untuk mengukur kualitas pelayanan pada penelitian ada 5 (lima) indikator sebagai berikut : 1) Bukti Fisik (*Tangible*) menyangkut kelengkapan barang, kerapian pakaian petugas 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan memberikan pelayanan meliputi ketepatan waktu, kesiapan saat diperlukan konsumen 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) kemampuan atau keinginan karyawan dalam membantu konsumen 4) Jaminan (*Assurance*) kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya konsumen 5) Kepedulian (*Empathy*) merupakan perhatian yang diberikan kepada para konsumen, baik kemudahan ataupun komunikasi yang baik untuk para konsumen.

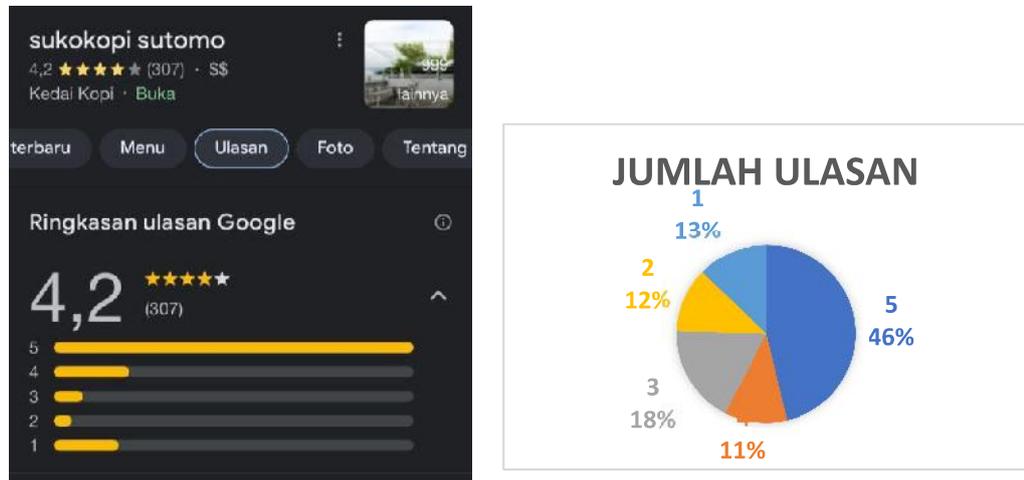


Gambar 1. Suko Kopi Padang

Sumber : Arsip Suko Kopi Padang (2023)

Coffee Shop yang sedang penulis teliti yaitu Suko Kopi Padang adalah salah satu usaha kuliner yang menawarkan menu utama, hingga snack dan hidangan minuman seperti *coffee*, serta minuman *non coffee*, dengan pasar utamanya adalah remaja. Suko Kopi Padang telah berdiri sejak 2016 dan berlokasi di Jl. Dr. Sutomo No.84, Kel. Kubu Marapalam, Kec. Padang Timur, Kota Padang. Saat ini sukokopi telah berhasil membuka beberapa cabang hingga ke kota Pekanbaru dan Jakarta. Suko kopi memiliki interior yang menarik dan memiliki ruangan *outdoor* dan *indoor* dengan bangunan 3 tingkat. Suasana ruang yang nyaman dimanfaatkan sebagai tempat berkumpul dan bersantai bersama teman dan keluarga atau sekadar melepaskan kepenatan dari

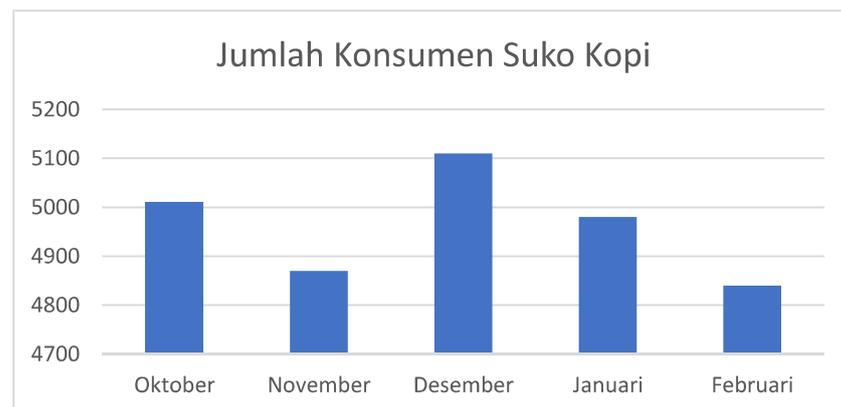
rutinitas sehari-hari. Kepuasan konsumen juga menjadi hal penting bagi Suko Kopi Padang, dengan melakukan pemberian layanan, makanan dan minuman yang enak, harga makanan dan minuman yang terjangkau, serta fasilitas yang memuaskan.



Gambar 2. Rating Suko Kopi Padang

Sumber : Google Ulasan (2023)

Berdasarkan review yang penulis dapatkan dari google review, 57% konsumen yang pernah mengunjungi Suko Kopi memberika rating yang baik. Akan tetapi, 43% konsumen masih memberikan ulasan yang negatif. Hal ini tidak dapat kita abaikan, ulasan tersebut rata-rata mengeluh terkait fasilitas dan pelayanan yang diberikan Suko Kopi .



Gambar 3. Grafik Data Kunjungan Periode Oktober2022- Februari 2023 Suko Kopi Padang

Sumber : Manager Suko Kopi Sutomo (2023)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwasannya jumlah kunjungan konsumen pada bulan Oktober 2022- Februari 2023 di suko kopi mengalami

naik dan turun pada setiap bulannya. Dari wawancara yang peneliti lakukan, Suko kopi memiliki target konsumen perbulannya yaitu 5000 konsumen, dengan memiliki karyawan sebanyak 12 orang . Dapat dilihat bahwasannya yang hanya mencapai target pada bulan Oktober dan Desember 2022. Dengan adanya grafik ini dapat kita lihat bagaimana tingkat kepuasan konsumen yang berkunjung ke suko kopi.

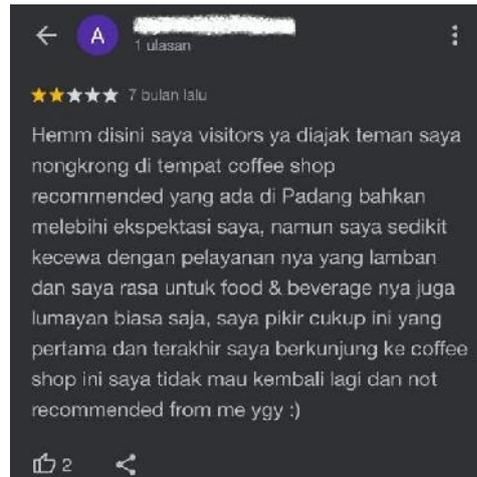
Selanjutnya, Penulis melakukan wawancara dengan sepuluh orang konsumen terkait dengan kepuasan konsumen dan hasil wawancara sebagai berikut :

Tabel 1. Permasalahan Variabel Kepuasan Konsumen

Indikator Kepuasan Konsumen	Permasalahan
Kesesuaian Harapan dan minat berkunjung kembali	Enam dari sepuluh orang konsumen yang penulis wawancarai menyebutkan bahwa mereka datang karena <i>recommended</i> dari media sosial dan berhadap mendapatkan pelayanan yang cepat, ternyata dalam pengantarannya cukup lama. Dan tiga diantara mereka tidak minat untuk berkunjung kembali karna tidak sesuai dengan harapan.

Sumber : Konsumen Suko Kopi (2023)

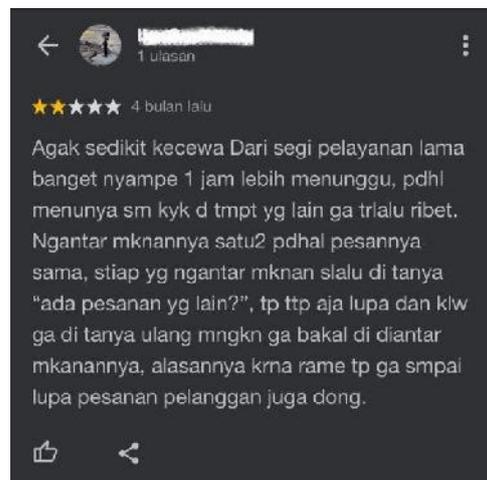
Hal itu pun juga dikuatkan dari ulasan *google review* yang penulis temukan bahwasannya ia datang ke suko kopi karena *coffee shop recommended* di Padang, tetapi konsumen merasa tidak puas akan pelayanan yang ada di suko kopi, dan ia merasa tidak sesuai dengan ekspektasi (harapan). Dapat dilihat di gambar berikut :



Gambar 4. Ulasan terhadap kepuasan konsumen

Sumber : Google Review, diakses 6 Maret 2023

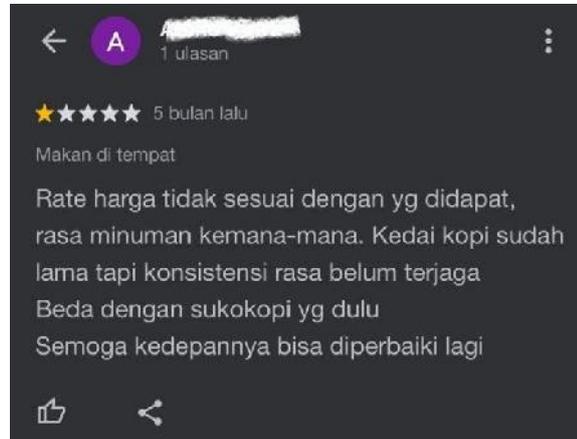
Selanjutnya penulis mendapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang. Permasalahan yang peneliti temukan terkait dengan kualitas pelayanan yaitu permasalahan yang disampaikan konsumen yang menilai bahwa pesanan yang lama datang merupakan salah satu penilaian kualitas pelayanan.



Gambar 5. Ulasan tentang Realibility Karyawan

Sumber : Google Review, diakses pada 6 Maret 2023

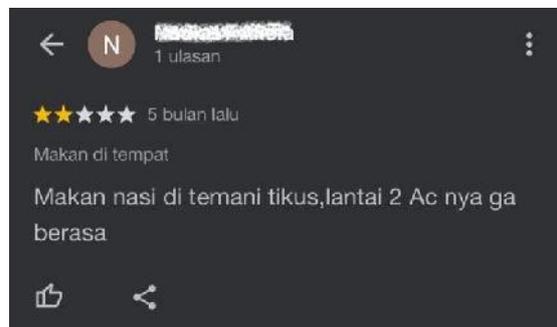
Permasalahan selanjutnya yang penulis temukan berdasarkan indikator jaminan (*assurance*) akan rasa yang di berikan kepada konsumen tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan oleh konsumen. Hal ini dapat diamati melalui *google review* sebagai berikut:



Gambar 6. Ulasan tentang indikator Assurance

Sumber : Google Review, diakses 6 Maret 2023

Berdasarkan informasi yang penulis temukan di ulasan *google review*. Penulis menemukan beberapa masalah dalam ulasan yang dikategorikan pada fasilitas yang diberikan, seperti gambar dibawah ini :



Gambar 7. Ulasan tentang Unsur Pendukung

Sumber : Google Review, diakses 06 Maret 2023

Selain dari *google review*, penulis juga menemukan permasalahan melalui wawancara dengan sepuluh orang konsumen Suko Kopi Padang mengenai indikator fasilitas. Hasil dari wawancara tersebut yaitu :

Tabel 2. Permasalahan Variabel Fasilitas

Indikator Fasilitas	Permasalahan
Perlengkapan	Lima dari sepuluh orang konsumen menyebutkan bahwasannya karyawan lupa memberikan peralatan makan pada saat mengantarkan pesanan.
Unsur pendukung	Enam dari sepuluh orang konsumen menyebutkan bahwa suko kopi memiliki lahan parkir yang tidak banyak dan lokasi yang terletak di pinggir jalan sehingga untuk parkir mobil berada di bahu jalan. Lima dari sepuluh konsumen menyebutkan bahwa tempat ibadahnya kecil.
Perencanaan Spasial	Tujuh dari sepuluh orang konsumen menyebutkan pada lantai satu penempatan perabotannya terlalu ramai dan padat terlalu banyak properti.

Sumber : Konsumen Suko Kopi (2023)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dilihat urgensi dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang. Dengan ini peneliti dapat memberikan beberapa pendapat, salah satunya suko kopi dapat meningkatkan kehandalan para karyawan yang akan membuat kualitas pelayanan membaik sehingga mengalami peningkatan dalam hal kunjungan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Suko Kopi Padang”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang peneliti kemukan pada latar belakang, maka identifikasi masalah yang penlitit kemukan adalah :

1. Adanya permasalahan mengenai tidak tercapainya target konsumen.
2. Adanya permasalahan mengenai kekecewaan konsumen sehingga membuat konsumen tidak ingin kembali berkunjung.
3. Adanya keluhan konsumen mengenai pelayanan makanan yang cukup lama diantar kepada konsumen.
4. Adanya keluhan konsumen mengenai rasa yang beda merupakan termasuk salah satu indikator kualitas pelayanan yaitu jaminan akan kepercayaan rasa.
5. Fasilitas pendingin ruangan yang tidak terasa, tempat parkir yang cukup memakan bahu jalan.
6. Perabotan yang padat tidak sesuai dengan kapasitas ruangan, serta interior yang terlalu ramai.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Suko Kopi Padang
2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Suko Kopi Padang.
3. Ukuran pencapaian Kepuasan Konsumen melalui variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan di Suko Kopi Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana fasilitas di Suko Kopi Padang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang?
3. Bagaimana kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang?
4. Bagaimana fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang?
5. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang?

6. Bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Melalui Penelitian ini, Peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pencapaian kepuasan konsumen melalui indikator fasilitas dan kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan fasilitas di Suko Kopi Padang.
- b. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang.
- c. Untuk mendeskripsikan kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang.
- d. Untuk menganalisis fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang
- e. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang.
- f. Untuk menganalisis fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Suko Kopi Padang

Hasil penelitian ini dapat diharapkan memberikan informasi tambahan serta masukan kepada pengelola Suko Kopi Padang dalam meningkatkan fasilitas serta meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas dan kembali berkunjung.

2. Manfaat Bagi Departemen

Hasil Penelitian ini dapat diharapkan menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan mendatang.

3. Manfaat Bagi Peneliti Lainnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi dalam menambah pengetahuan khususnya di bidang fasilitas serta kualitas pelayanan.

4. Manfaat Bagi Peneliti
 - a. Untuk menambah wawasan dan ilmu peneliti serta menjawab rasa ingin tahu peneliti terkait pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta mengaplikasikan semua teori yang didapat selama perkuliahan yang dipraktikan pada penelitian ini.
 - b. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sains Terapan