

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN DI DANGAU KAWA DAUN BIARO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pendidikan Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**IVO ANDARESTA
18075106 / 2018**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
DEPARTEMEN ILMU KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS PERIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

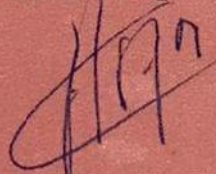
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN DI DANGAU KAWA DAUN BIARO**

Nama : Ivo Andaresta
Nim/BP : 18075106/2018
Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2023

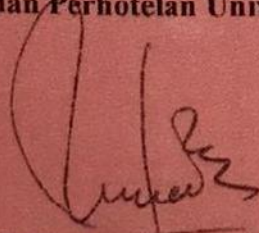
**Disetujui oleh:
Pembimbing**



Prof. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D
NIP. 196406191992032001

Mengetahui

**Kepala Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**



Sri Zulfia Novrita, S.Pd, M.Si
NIP. 19761117 200312 2002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Ivo Andaresta
NIM : 18075106

Dinyatakan Lulus Setelah Mempertahankan Skripsi di Depan Tim Penguji
Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Dengan Judul:

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

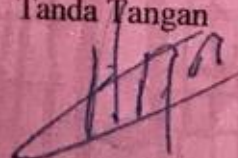
Di Dangau Kawa Daun Biaro

Padang, Juni 2023


Tim Penguji

Tanda Tangan

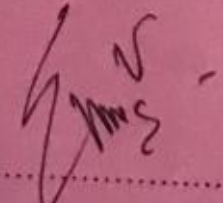
Ketua : Prof. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D

1. 

Anggota : Dra. Lucy Fridayati, M.Kes

2. 

Anggota : Ezi Anggraini, M.Pd

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN ILMU KESEJAHTERAAN KELUARGA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186 e-mail : ikkfppunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IVO ANDARESTA
Nim : 18075106
Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Departemen : Ilmu Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Dalam Usaha Dangau Kawa Daun Biaro.**

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu yang terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukuman sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian persyaratan ini saya buat dengan kesadaran penulis dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Februari 2023

Diketahui,
Kepala Departemen IKK FPP UNP

Saya yang menyatakan

Sri Zulfia Novrita, S.Pd, M.Si
NIP. 19761117 200312 2002



IvoAndaresta
NIM. 18075106

ABSTRAK

Ivo Andaresta. 2023. “ Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang”

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro, 2) Mendeskripsikan kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro, dan 3) Menganalisa adakah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro. Jenis penelitian ini digolongkan ke dalam jenis deskriptif kuantitatif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Dangau Kawa Daun Biaro yang berjumlah 3.987 orang. Sampel penelitian berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan *sampling insidental*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner (angket) dengan menggunakan skala diferensial yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) Kualitas pelayanan berada pada kategori baik (72%), dengan rincian sebanyak 14% menunjukkan kategori sangat baik, 72% menunjukkan kategori baik, 13% menunjukkan kategori cukup baik, 1% menunjukkan kategori tidak baik, dan 0% menunjukkan kategori tidak baik 2) Kepuasan Pelanggan berada pada kategori puas (62%), dengan rincian 33% menunjukkan kategori sangat puas, 62% menunjukkan kategori puas, 5% menunjukkan kategori cukup puas, 0% menunjukkan kategori tidak puas, dan 0% menunjukkan kategori tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, kafe.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro”**. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Sri Zulfia Nofrita, S.Pd, M.Si selaku Kepala Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Cici Andriani, S.Pd, M.Pd, selaku Sekretaris Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Prof. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis

selama menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Lucy Fridayati, M.Kes selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini
6. Ibu Ezi Anggraini, M.Pd selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan dan dorongan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh staf pengajar, karyawan dan teknisi di Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
8. Teristimewa untuk semua anggota keluarga yang selalu mendoakan, terutama untuk ayah dan dan adik-adik yang telah memberikan dukungan moril dan materil yang tak terhingga dalam penyelesaian studi.
9. Terimakasih kepada hardi, kak sari, deboikk, cipi, the baddies (lady), teletubbies, aultia, sahabat, teman-teman seperjuangan, serta semua pihak yang telah memberikan motivasi dan bantuan selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca agar dapat bermanfaat bagi kita semua. Semoga segala bantuan, arahan dan bimbingan motivasi yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amiin

Padang, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Kafe.....	24
B. Kerangka Konseptual.....	27
C. Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	29
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Definisi Operasional.....	30
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	31
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	35
H. Uji Coba Instrumen.....	39
I. Teknik Analisis Data.....	43

J. Uji Persyaratan Analisis.....	45
K. Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
1. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Umur.....	49
2. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
3. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	50
B. Deskriptif Hasil Penelitian.....	51
1. Deskripsi data Variabel Kualitas Pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro.....	51
2. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro.....	68
C. Uji Persyaratan Analisis.....	84
1. Uji Normalitas.....	84
2. Uji Homogenitas.....	85
3. Uji Linearitas.....	86
D. Uji Hipotesis.....	87
E. Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan Hasil Penelitian.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pelanggan Dangau Kawa Daun Biaro (Agustus-Oktober).....	3
2. Populasi Penelitian.....	32
3. Alternatif Jawaban Berdasarkan Skala Diferensial.....	36
4. Indikator Operasional Variabel Penelitian.....	37
5. Hasil Uji Validitas.....	40
6. Interpretasi Nilai r (Alpa Cronsbach).....	42
7. Kategori Capaian Responden.....	45
8. Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi.....	47
9. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Umur.....	49
10. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
11. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan.....	50
12. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	51
13. Deskripsi Data Total Kualitas Pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro.....	52
14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro.....	53
15. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator <i>Responsivess</i> (Daya Tanggap).....	55
16. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator <i>Responsivess</i> (Daya Tanggap).....	56
17. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	57
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa	

Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	59
19. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	60
20. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	62
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator <i>Empathy</i> (empati).....	63
22. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator <i>Empathy</i> (empati).....	63
23. Data Hasil Perhitungan Statistik Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator <i>Reliability</i> (kehandalan).....	65
24. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i> (kehandalan).....	67
25. Deskripsi Data Total Kepuasan Pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro....	68
26. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro.....	69
27. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan.....	71
28. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan.....	72
29. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan.....	73
30. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan...	75
31. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan.....	76

32. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan.....	77
33. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/jasa Kembali.....	79
34. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/jasa Kembali.....	80
35. Data Hasil Perhitungan Statistik Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/jasa Kepada Orang Lain.....	82
36. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Di Dangau Kawa Daun Biaro Ditinjau Dari Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/jasa Kepada Orang Lain.....	83
37. Uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	85
38. Uji Homogenitas.....	86
39. Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro.....	87
40. Uji Korelasi Kualitas Pelayanan (X) Dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	21
3. Kerangka Konseptual.....	27
4. Histogram Kurva Sebaran Data Kualitas Pelayanan.....	53
5. Histogram Kurva Sebaran Data <i>Responsivess</i> (Daya Tanggap).....	56
6. Histogram Kurva Sebaran Data <i>Assurance</i> (Jaminan).....	58
7. Histogram Kurva Sebaran Data <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	61
8. Histogram Kurva Sebaran Data <i>Empathy</i> (empati).....	64
9. Histogram Kurva Sebaran Data <i>Reliability</i> (kehandalan).....	66
10. Histogram Kurva Sebaran Data Kepuasan Pelanggan.....	69
11. Histogram Kurva Sebaran Data Tercapainya Harapan Pelanggan.....	72
12. Histogram Kurva Sebaran Data Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan.....	74
13. Histogram Kurva Sebaran Data Tercapainya Keinginan Pelanggan.....	77
14. Histogram Kurva Sebaran Data Keinginan Untuk Memakai Produk/jasa Kembali.....	80
15. Histogram Kurva Sebaran Data Keinginan Untuk Merekomendasikan Produk/jasa Kepada Orang Lain.....	83

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tinggi di berbagai negara. Indonesia mencatat industri makanan dan minuman berpotensi tumbuh lebih dari 10 persen. Industri penyediaan tempat makanan dan minuman seperti restoran, *coffe shop* atau kafe merupakan bisnis yang cepat menyebar seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia. Produk makanan dan minuman ditawarkan dalam berbagai bentuk oleh banyak *outlet* yang tersebar di berbagai provinsi. Masyarakat yang semakin sibuk, dimanfaatkan oleh pengusaha kreatif untuk menyediakan tempat makanan seperti rumah makan, restoran, kedai, kafe atau *coffe shop*.

Kafe dan *coffe shop* mulai hadir di tengah-tengah kalangan masyarakat, mulai di pelosok desa, hingga di pusat perkotaan. Meningkatnya konsumsi kopi yang ada pada masyarakat berdampak terhadap persaingan *coffe shop* atau kafe yang memang menjual kopi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam. Menurut Maulidi (2017), kafe adalah usaha bisnis yang dibangun untuk tempat bersantai yang mengutamakan sajian hidangan teh, *cake*, dan kopi serta beberapa pilihan makanan. Pelayanan yang baik di kafe seharusnya memiliki pramusaji yang selalu bersikap ramah terhadap tamu yang datang, seperti berpenampilan rapi, terampil dan cekatan dalam menyediakan pelayanan, memiliki pengetahuan yang luas, serta mampu berkomunikasi dengan baik.

Pemilik *coffe shop* atau kafe dituntut untuk melakukan perubahan atau inovasi dengan menciptakan suasana kafe yang menarik sehingga memunculkan minat pelanggan untuk mengunjungi kafe tersebut. Didukung dengan layanan yang berkualitas, memungkinkan untuk terciptanya kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka tidak menutup kemungkinan bagi mereka untuk melakukan pembelian ulang di kemudian hari dan menjadi pelanggan tetap di kafe tersebut.

Salah satu kafe yang banyak menarik pelanggan khususnya kalangan remaja dan wisatawan asing adalah Dangau Kawa Daun Biaro. Kepopuleran kafe ini bahkan telah terdengar hingga ke Jepang. Di mading yang tersedia di kafe ini nampak postingan koran dengan tulisan Jepang serta media – media lokal lainnya yang juga menuliskan tentang Dangau Kawa Biaro. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Dangau memiliki arti gubuk (rumah kecil) di sawah atau di ladang tempat orang berteduh untuk menjaga tanaman. Sedangkan kawa berasal dari bahasa arab yaitu Qahwa yang artinya kopi.

Dangau Kawa Daun Biaro terletak di Jalan Raya Bukittinggi Payakumbuh Biaro Gadang, Kec. Ampek Angkek, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Dangau Kawa Daun Biaro berdiri dari tahun 2007 dan didirikan oleh bapak Irwan. Kafe ini beroperasi setiap hari dari pukul 12.00 siang sampai pukul 00.00 malam dengan rata rata jumlah pengunjung perhari sekitar 150 hingga 400 orang.

Dangau Kawa Daun Biaro merupakan kafe yang menawarkan menu tradisional Minangkabau dengan menu utamanya adalah kopi kawa daun dan

bika. Dangau Kawa Daun Biaro mengusung tema *vintage* tradisional karena terdapat banyak sentuhan tempo dulu dalam penataan ruangnya ditengah persaingan kafe yang banyak mengusung tema modern dan bernuanasa barat. Di dalam Dangau Kawa Daun Biaro telah disediakan berbagai macam fasilitas pendukung yang tujuannya adalah untuk menciptakan kenyamanan bagi pelanggan yang terdiri dari dua pilihan tempat duduk yaitu bangku dan kursi yang nyaman dan tempat duduk lesehan, *wi-fi*, mushola, toilet khusus untuk pengunjung, serta parkir yang luas dan aman.

Pada observasi awal di bulan Agustus, September dan Oktober terdapat penurunan jumlah pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Jumlah Pelanggan Dangau Kawa Daun Biaro (Agustus-Oktober)

Bulan	Jumlah Pelanggan
Agustus	4.121
September	4.019
Oktober	3.821
Total	11.961

Sumber: Dangau Kawa Daun Biaro

Berdasarkan tabel 1 terdapat jumlah penurunan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro pada 3 bulan terakhir. Penulis mewawancarai beberapa orang pelanggan dan diperoleh berbagai macam kritik positif dan negatif (keluhan). Beberapa pelanggan berpendapat bahwa Dangau Kawa Daun Biaro adalah kafe yang unik dan nyaman untuk berkumpul bersama keluarga dan sahabat. Selain itu harga makanan dan minuman yang ada di Dangau Kawa Daun Biaro terbilang murah.

Beberapa pelanggan juga memiliki keluhan seperti jam operasional buka yang sering tidak tepat waktu, kurangnya interaksi antara karyawan dan pelanggan, karyawan yang kurang memperdulikan kepentingan pelanggan dari segi menu, seperti tidak menjelaskan daftar menu, mengeluh tentang pengantaran minuman yang cukup lama, sehingga membuat pelanggan merasa bosan dan tidak nyaman untuk menunggu, tidak lengkapnya fasilitas yang di sediakan seperti tidak adanya tisu di atas meja.

Oleh karena banyaknya pendapat positif dan negatif mengenai pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **"HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI DANGAU KAWA DAUN BIARO"**

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Saat ini banyak kafe, restoran, ataupun tempat makan lainnya yang tidak memperhatikan kualitas pelayanannya.
2. Pelanggan mengeluh mengenai jam operasional buka yang sering tidak tepat waktu di Dangau Kawa Daun Biaro.
3. Pelanggan sering mengeluh mengenai kurangnya interaksi antara karyawan dengan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro.
4. Keluhan pelanggan tentang tidak dijelaskannya *list* menu oleh karyawan saat pelanggan melakukan pemesanan di Dangau Kawa Daun Biaro.

5. Daya tanggap karyawan yang terlalu lama dalam pengantaran pesanan minuman pelanggan di Kawa Daun Biaro.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah ini dimaksudkan untuk memberi gambaran yang jelas tentang maksud dari judul untuk menghindari kesalah pahaman terhadap masalah yang diteliti. Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro
2. Kepuasan Pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro
3. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro?
2. Bagaiman kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro?

E. Tujuan Penelitian

- a. Mendeskripsikan tentang kualiatas pelayanan di Dangau Kawa Daun Biaro
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro

- c. Menganalisis tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Dangau Kawa Daun Biaro

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis hasil penelitian ini akan memberikan sumbang saran dalam pengembangan ilmu boga khususnya pada bidang *hospitality*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dalam melakukan penelitian di bidang boga.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman peneliti serta salah satu prasyarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana.

- b. Bagi Dangau Kawa Daun Biaro

Sebagai sumbangan informasi bagi pihak yang berkepentingan khususnya Dangau Kawa Daun Biaro dalam usaha pencapaian kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan .

- c. Bagi Universitas Negeri Padang

Sebagai salah satu bahan untuk menambah referensi bacaan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang pada umumnya, khususnya kajian ilmu bagi para mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.