

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI V-COFFEE PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S1) Universitas Negeri Padang*



**LUCY FEBRIYANTI
NIM 2018/18075073**

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

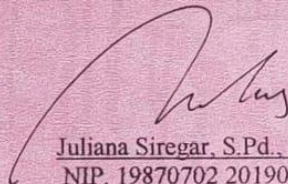
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : **Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan
Konsumen di V-Coffee Padang**

Nama : Lucy Febriyanti
NIM : 18075073
Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Departemen : Ilmu Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Disetujui Oleh:
Pembimbing,



Juliana Siregar, S.Pd., M.Pd.T
NIP. 19870702 201903 2009

Mengetahui,
Kepala Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lucy Febriyanti
NIM : 18075073

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 Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Konsumen
Di V-Coffee Padang**

Padang, Februari 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Juliana Siregar, S.Pd., M.Pd.T

1



Anggota : Wiwik Gusnita, S.Pd., M.Si

2



Anggota : Wiwik Indrayeni, 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 : ikkfpun@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lucy Febriyanti
Nim : 18075073
Program Studi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Departemen : Ilmu Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Konsumen di V-Coffee Padang**

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 pernyataan ini saya buat dengan kesadaran dan dengan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Februari 2023

Diketahui,
Kepala Departemen IKK FPP UNP

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

Saya yang menyatakan



Lucy Febriyanti
NIM. 18075073

ABSTRAK

Lucy Febriyanti. 2023. “Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Konsumen Di V-Coffee Padang. *Skripsi*. Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Univeritas Negeri Padang”

Penelitian berlatar belakang dari hasil observasi awal penulis terhadap pelayanan prima yang di V-Coffee Padang. Pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan teori yang penulis pelajari, sehingga konsumen belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui apakah terdapat hubungan antara Pelayanan Prima dan Kepuasan Konsumen di V-Coffee Padang.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif dan metode asosiatif kausal. Populasi berjumlah 5.200 orang konsumen yang berkunjung ke V-Coffee Padang pada 3 bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental sebanyak 98 orang dengan menyebarkan kuesioner terkait pelayanan prima dan kepuasan konsumen. Uji normalitas, uji homogenitas dan uji linearitas merupakan uji persyaratan analisis yang dilakukan sebelum melaksanakan uji hipotesis yaitu pengujian korelasi, analisis regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 28.00.

Hasil penulisan, variabel pelayanan prima (X) termasuk dalam kategori cukup baik dengan persentase 63,3%, dan variabel kepuasan konsumen (Y) termasuk dalam kategori cukup baik dengan persentase 46,9%. Variabel pelayanan prima memiliki korelasi terhadap kepuasan konsumen di V-Coffee Padang sebesar 0,688 yang mana kedua variabel memiliki hubungan yang kuat dan bernilai positif. Koefisien regresi diperoleh sebesar 0,637 serta diperoleh koefisiensi determinasi sebesar (0,473) 47,3% dan 52,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan yang berjudul "**Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Konsumen di V-Coffee Padang**". Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada manusia berupa ilmu pengetahuan dan *akhlakul kharimah*. Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan penulisan ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, baik moral maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan 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 Ketua Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Cici Andriani, M.Pd selaku Sekretaris Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dr. Reno Yelfi, M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan saran dan motivasi.
5. Ibu Juliana Siregar, S.Pd., M.Pd.T selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan dukungan kepada penulis dalam

menyusun penulisan ini, semoga ibu selalu sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

6. Ibu Wiwik Gusnita, S.Pd, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran, masukan dan pengarahan dalam penulisan penelitian ini.
7. Ibu Wiwik Indrayeni, M.Pd selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran, masukan dan pengarahan dalam penulisan penelitian ini.
8. Seluruh staf pengajar, karyawan dan teknisi di Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Teristimewa kepada Bunda, Ayah, adik-adik dan abang terkasih yang selalu memberikan do'a, bantuan materil, dorongan dan motivasi kepada penulis.
10. Ucapan terima kasih kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.

Penulis memohon maaf yang sedalam-dalamnya atas segala kesalahan dan kekurangan yang telah penulis perbuat. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis harapkan saran dan pendapat dari semua pihak untuk kesempurnaan penulisan penulisan ini. Mudah-mudahan penulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Padang, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penulisan.....	5
F. Manfaat Penulisan.....	6
BAB II KERANGKA TEORITIS	7
A. Kajian Teori	7
B. Kerangka Konseptual	17
C. Hipotesis Penulisan	18
BAB III METODE PENULISAN	19
A. Jenis Penulisan	19
B. Tempat dan Waktu Penulisan.....	19
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penulisan.....	19
D. Populasi dan Sampel Penulisan.....	21
E. Jenis Data dalam Penulisan.....	23
F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penulisan	23
G. Uji Coba Instrumen	27
H. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penulisan.....	35
B. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pengunjung V-Coffee Padang.....	2
2. Jumlah pengunjung V-Coffee Padang	21
3. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	24
4. Kisi-kisi Kuesioner Pelayanan Prima	25
5. Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Konsumen	26
6. Hasil Analisis Validitas.....	29
7. Interpretasi Nilai r	30
8. Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Prima dan Kepuasan Konsumen	30
9. Pengkategorian Data	31
10. Deskripsi Data Variabel Pelayanan Prima	35
11. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima	36
12. Deskripsi Data Indikator <i>Tangibles</i>	37
13. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Tangibles</i>	37
14. Deskripsi Data Indikator <i>Reliability</i>	38
15. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Reliability</i>	39
16. Deskripsi Data Indikator <i>Responsive</i>	40
17. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Responsive</i>	40
18. Deskripsi Data Indikator <i>Assurance</i>	41
19. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Assurance</i>	42
20. Deskripsi Data Indikator <i>Empathy</i>	43
21. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Empathy</i>	43
22. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Konsumen	44
23. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	45
24. Deskripsi Data Indikator Tercapainya Harapan Konsumen.....	46
25. Distribusi Frekuensi Indikator Tercapainya Harapan Konsumen.....	46

26. Deskripsi Data Indikator Terpenuhiya Kebutuhan Konsumen	47
27. Distribusi Frekuensi Indikator Terpenuhiya Kebutuhan Konsumen	48
28. Deskripsi Data Indikator Terpenuhiya Keinginan Konsumen	49
29. Distribusi Frekuensi Indikator Terpenuhiya Keinginan Konsumen	50
30. Deskripsi Data Indikator Keinginan Memakai Kembali.....	51
31. Distribusi Frekuensi Indikator Keinginan Memakai Kembali	51
32. Deskripsi Data Indikator Keinginan Merekomendasi.....	52
33. Distribusi Frekuensi Indikator Keinginan Merekomendasi	53
34. Hasil Uji Normalitas	54
35. Hasil Uji Homogenitas	55
36. Hasil Uji Linearitas	56
37. Hasil Uji Korelasi.....	57
38. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana.....	58
39. Hasil Koefisiensi Determinasi (<i>R Square</i>).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Tabulasi Uji Coba Penulisan	70
2. Uji Validitas	72
3. Uji Reliabilitas	72
4. Kuesioner Penulisan.....	73
5. Karakteristik Responden	77
6. Deskriptif Data Pelayanan Prima	78
7. Deskriptif Data Kepuasan Konsumen.....	78
8. Deskripsi Data Rumus Mi, Sdi dan Rentang Skor.....	79
9. Surat Izin Penulisan.....	91
10. Surat Balasan Penulisan	92
11. Data Tabulasi Penulisan.....	93
12. Kartu Bimbingan Skripsi.....	96
13. Dokumentasi	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbicara mengenai usaha dibidang jasa, tidak lepas dari sebuah pelayanan yang prima. Pelayanan prima menurut Ernawati, dkk (2008, dalam Hasanah, 2016: 9) adalah upaya terbesar yang dapat dilakukan oleh petugas layanan dari industri jasa dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen untuk mencapai rasa kepuasan. Para pelaku usaha harus mampu memberikan fasilitas jasa yang maksimal agar konsumen mendapatkan kepuasan.

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam menentukan loyalitas konsumen. Kotler dan Keller dalam Ashary (2021: 13) mendefinisikan kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan performance produk terhadap ekspektasi mereka. Jika penampilan gagal memenuhi ekspektasi, maka konsumen menjadi tidak puas. Jika penampilan melebihi ekspektasi, maka konsumen merasa sangat puas.

Kaitan antara pelayanan prima dengan kepuasan konsumen dapat ditemui pada berbagai jenis usaha, salah satunya di *coffee shop*. *Coffee shop* adalah sebuah tempat yang menyediakan kopi dan minuman *non-alkohol*, serta makanan ringan dan fasilitas pendukung lainnya (Wiktionaty dalam Ashary, 2021: 1). *Coffee shop* memanfaatkan seni penampilan baik makanan ataupun minuman sebagai daya tarik konsumen. Saat ini *coffee shop* sudah banyak

berdiri di Kota Padang dengan berbagai jenis nama *coffee shop*, salah satunya V-Coffee Padang.

V-Coffee adalah salah satu dari sekian banyak *Coffee shop* di kota Padang, berdiri dari tahun 2018 hingga saat ini masih aktif. V-Coffee berlokasi di Jalan Raden Saleh No. 3, Rimbo Kaluang, Padang Barat. Setiap harinya mulai pukul 10.00 WIB hingga pukul 00.00 WIB, V-Coffee dapat dikunjungi untuk menikmati berbagai jenis makanan minuman yang disediakan. V-Coffee Padang menawarkan jenis pelayanan *table service*, di mana konsumen dipersilakan untuk duduk dan memesan hidangan ke *waiter/waitress*. Kemudian, *waiter/waitress* akan menyajikan hidangan tersebut di hadapan para konsumen. Konsumen di V-Coffee Padang terdiri dari berbagai kalangan dengan jumlah kunjungan pada tiga bulan terakhir sebagai berikut:

Tabel 1. Pengunjung V-Coffee Padang

Bulan	Pengunjung
Juli	1952
Agustus	1698
September	1550
Total	5200

Sumber: Owner V-Coffee Padang (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa V-Coffee Padang mengalami penurunan pengunjung pada 3 bulan terakhir pada tahun 2022. Menurut Law,et. al. dalam Puti, (2018: 5) pada penelitiannya frekuensi kunjungan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Rendahnya tingkat kunjungan di V-Coffee Padang bisa jadi disebabkan oleh kepuasan

pelanggan yang kurang. Untuk meningkatkan frekuensi pengunjung, V-Coffee Padang harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan prima atau *excellence service* merupakan bentuk kewajiban yang harus dilakukan dibidang jasa boga dalam melayani konsumen. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (Apriyani dan Sunarti, 2017:3) terdapat beberapa indikator pelayanan prima seperti jaminan, yaitu mampu memberikan kepuasan kepada konsumen melalui hidangan yang disajikan sesuai dengan yang ditawarkan pada buku menu.

Daya tanggap, pelayan seharusnya menyediakan makanan atau minuman dengan cepat kepada konsumen, sehingga konsumen tidak harus menunggu lama atas pesannya. Salah satu poin penting lainnya dalam sebuah pelayanan adalah sikap yang ramah, perhatian dan kesopanan dalam melayani konsumen, membuat konsumen nyaman dan senang untuk berinteraksi kepada pelayan sehingga terjalin komunikasi yang baik antara pelayan dan konsumen.

Hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 07 Oktober 2022 kepada pengunjung V-Coffee Padang. Penulis mendapati bahwasanya pelayanan prima yang diterapkan di V-Coffee Padang belum sesuai dengan indikator pelayanan prima menurut teori Zeithaml, Bitner dan Gremler (Apriyani dan Sunarti, 2017:3). Salah satu konsumen V-Coffee Padang pada hari itu, MA (20) yang termasuk dalam kategori konsumen dewasa awal mengungkapkan bahwa setelah melakukan kunjungan berulang kali ke V-Coffee Padang, sering kali menu yang ingin dipesan tidak tersedia pada saat itu, sehingga ia tidak dapat memesan menu tersebut lalu mengganti dengan menu yang lain.

Pengunjung lainnya ialah GS (19) yang juga termasuk dalam kategori konsumen dewasa awal, menurutnya makanan dan minuman yang disajikan kurang sesuai dengan yang ada pada buku menu, hal ini membuat harapannya terhadap makanan dan minuman yang disajikan tidak sesuai, tetapi untuk masalah rasa tidak ada masalah. KA (20), menyatakan bahwa pelayan kurang ramah, ketika ia mengunjungi V-Coffee Padang, pelayanan memasang raut wajah kurang ramah, sehingga membuatnya merasa kurang nyaman atas sikap pelayan tersebut, padahal ia menyukai suasana coffee shop yang teduh dan sejuk.

Berdasarkan jumlah pengunjung yang menurun pada tiga bulan terakhir dan hasil wawancara yang telah penulis lakukan, terdapat beberapa masalah mengenai pelayanan di V-Coffee Padang serta kepuasan konsumen yang belum terpenuhi. Jadi, dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan gambaran latar belakang tersebut dengan judul **“Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Konsumen di V-Coffee Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah pada penulisan ini adalah:

1. Tingkat kunjungan di V-Coffee Padang menurun dalam tiga bulan terakhir.
2. Konsumen tidak bisa memesan menu yang tersedia pada buku menu.
3. Konsumen menerima pelayanan yang kurang ramah saat berkunjung ke *V-Coffee*.

4. Konsumen mendapati pesanan yang disajikan kurang sesuai dengan yang ditawarkan/harapan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, agar penulisan ini terarah serta adanya keterbatasan yang penulis miliki, maka penulisan ini berfokus pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *V-Coffee* Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penulisan ini sebagai berikut

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima di *V-Coffee* Padang terhadap konsumen?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di *V-Coffee* Padang?
3. Apakah terdapat hubungan pelayanan prima dengan kepuasan konsumen di *V-Coffee* Padang?

E. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah penulis paparkan, maka penulisan ini bertujuan untuk:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di *V-Coffee*.
2. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan konsumen di *V-Coffee*.
3. Menganalisis tentang hubungan pelayanan prima dengan kepuasan konsumen di *V-Coffee* Padang.

F. Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan yang telah diuraikan, manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan prima dengan kepuasan konsumen di *V-Coffee* Padang.
2. Bagi *V-Coffee*, sebagai informasi serta masukan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kinerja agar mendapatkan pencapaian yang terbaik.
3. Bagi Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga, hasil penulisan ini dapat digunakan sebagai sumber ilmiah dan perpustakaan untuk penulisan masa depan yang serupa.
4. Bagi penulis, sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar strata 1 (S1) pada program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
5. Bagi penulis selanjutnya, dapat menjadi informasi, bahan masukan dan rujukan untuk melakukan penulisan relevan selanjutnya.