

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

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**EGIT JAMBER  
NIM.19135177**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**DEPARTEMEN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI CAFE GAUL PAINAN

Nama	Egi Jamber
NIM/BP	19135177.2019
Program Studi	D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	Pariwisata
Fakultas	Pariwisata dan Perhotelan


Padang, Juni 2024

Disetujui Oleh

Pembimbing

  
Adek Kurnia Fida, S.ST., Par., M.Par  
NIP. 198601122019031008

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP

  
Fery Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE  
NIP. 199202262020121012

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertimbangkan 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 Great Paman  
Nama Egt Jamber  
NIM/BP 19153177/2019  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Juni 2024

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua Adek Kurma Fiza, S.ST, Par, M.Par

1. 

2. Anggota Nidia Wuliansari, S.E, M.M

2. 

3. Anggota Rian Surenda, S. El, M.M

3. 



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

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Egit Jamber  
NIM/TM : 19135177 / 2019  
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 Paman"  
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

**Fery Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE**  
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

**Egit Jamber**  
NIM. 19135177

## ABSTRAK

Egit Jamber, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Gaul Painan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Café Gaul Painan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Café Gaul Painan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk asosiatif kausal. Penelitian ini dilaksanakan di Café Gaul Painan Kabupaten Pesisir Selatan. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (Kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pelanggan). Sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang merupakan pelanggan yang pernah berkunjung dan melakukan pembelian di café Gaul Painan. Pengumpulan data yang digunakan melalui penyebaran angket yang disusun menurut skala likert.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X) di Café Gaul Painan dalam kategori baik dengan persentase 56,25% %. dan Kepuasan pelanggan di Café Gaul, Painan berada dalam kategori baik dengan persentase dengan persentase 41,66%. Berdasarkan pengujian regresi linear sederhana nilai hitung F adalah 42,770 dengan sig.  $0,000 \leq 0,05$  Artinya variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) berpengaruh secara signifikan dengan nilai Adj. R Square 0,313. Kontribusi Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) adalah sebesar 31,3% dan 68,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Café Gaul Painan*”**. 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, peneliti tidak terlepas dari bimbingan, semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti 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 Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku dosen penasihat akademik.
4. Bapak Adek Kurnia Fiza, S.ST. Par, M.PAR Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran, dan pengarahan yang sangat berarti dalam penelitian ini.
5. Ibu Nidia Wulansari, S.E., M.M., selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Rian Surenda, S.EI, M.M selaku penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

7. Seluruh staf pengajar, teknisi, dan administrasi pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material serta doa sehingga peneliti 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. Peneliti berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Padang, Maret 2024

Peneliti

Egit Jamber

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>C. Batasan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>D. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>E. Tujuan Peneliti.....</b>	<b>7</b>
<b>F. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
<b>A. Aspek-Aspek Teoritis .....</b>	<b>10</b>
<b>B. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>18</b>
<b>C. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>21</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>21</b>
<b>C. Variabel Penelitian .....</b>	<b>21</b>
<b>D. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>22</b>
<b>E. Populasi dan Sampel Penelitian.....</b>	<b>22</b>



F.	Jenis Data dan Pengumpulan Data .....	25
G.	Instrumen Penelitian .....	25
H.	Uji Coba Instrumen.....	28
I.	Teknik Analisis Data.....	30
J.	Uji Persyaratan Analisis.....	31
K.	Pengujian Hipotesis .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>34</b>
A.	Hasil Penelitian .....	34
B.	Uji Persyaratan Analisis.....	52
C.	Pengujian hipotesis .....	54
D.	Pembahasan.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>61</b>
A.	Kesimpulan .....	61
B.	Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>65</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Ulasan Google.....	4
Gambar 2. Ulasan Google.....	5
Gambar 3. Ulasan Google.....	5
Gambar 4. Kerangka Konseptual.....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Perkiraan Kunjungan di Café Gaul Painan.....	3
Tabel 2. Jumlah Perkiraan Kunjungan di Café Gaul Painan.....	23
Tabel 3. Skala Likert.....	26
Tabel 4. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	29
Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 7. Klasifikasi Skor.....	30
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	36
Tabel 12. Data Statistik Variabel Kualitas Pelayanan .....	37
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Pelayanan .....	37
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Statistik Indikator Tangible .....	38
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Data Indikator Tangible.....	39
Tabel 16. Data Statistik Indikator Reabilty.....	40
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Data Reabilty .....	41
Tabel 18. Data Statistik Indikator Responsiveness .....	41
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Data Indikator Responsiveness.....	42
Tabel 20. Data Statistik Indikator Empathy.....	43
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Data Indikator Empathy .....	44
Tabel 22. Data Statistik Indikator Assurance.....	44
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Data Indikator Assurance .....	45
Tabel 24. Data Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 26. Data Statistik Indikator Kesuaian Harapan.....	48
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Data Indikator Kesesuaian Harapan .....	48
Tabel 28. Data Statistik Indikator Minat Berkunjung Kembali .....	49
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Indikator Minat Berkunjung kembali .....	50
Tabel 30. Data Statistik Indikator Kesiediaan Merekomendasikan .....	51
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Indikator Kesiediaan Merekomendasikan .....	51
Tabel 32. Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 33. Hasil Uji Homogenitas.....	53
Tabel 34. Hasil Uji Linearitas .....	54
Tabel 35. Koefisien Determinasi (R square).....	55
Tabel 36. Nilai Signifikansi .....	56
Tabel 37. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Melakukan Uji Coba dan Penelitian .....	66
Lampiran 2. Surat Balasan Melakukan Uji Coba dan Penelitian.....	67
Lampiran 3. Data Kuisisioner .....	68
Lampiran 4. Tabulasi Penelitian .....	73
Lampiran 5. Hasil Reliabilitas Uji Coba Penelitian .....	77
Lampiran 6. Dokumentasi .....	78

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

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

Pada saat sekarang ini yang lagi berkembang pesatnya yaitu restoran/*café* Dengan berkembang pesatnya bisnis *café* di berbagai wilayah, ketika banyak bermunculan *café* baru, ini akan mengakibatkan saling bersaing dengan ketat yang tidak kuat dengan mudah di kalah kan dengan pesaingnya. Diliat dari sisi konsumen saat ini, mereka memilih banyak alternatif varian dan lebih selektif dalam memilih *café* yang mereka kunjungi. Ketika konsumen menganggap suatu *café* tidak memuaskan, maka *café* tersebut akan sangat mudah untuk di tinggalkan. Restoran atau *café* yang terdaftar di Sumatra barat tahun 2020 salah satunya yaitu restoran atau *Café* Gaul 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 di nikmati di

beberapa restoran/*café*. Dengan perkembangan tersebut banyak *brand* terkenal yang mulai mengembangkan sayapnya seperti *metpoint*, Paparkan *café and gallery*, dan *café* gaul serta lain sebagainya. Sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik *café* yang membangun dari awal untuk dapat bersaing dan menentukan kepuasan konsumen sebelum akhirnya memutuskan akan belanja untuk datang kembali ke *café* tersebut.

Kepuasan pelanggan 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 pelanggan. Menurut Tjiptono dan Diana (2016:8) “kualitas pelayanan adalah dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan”. Pelanggan yang puas akan berbagai rasa dan pengalaman dengan konsumen lainnya. Sehingga para konsumen memilih untuk membeli produk mereka yang kemudian akan memberikan dampak yang baik untuk restoran/*café* tersebut. Penelitian ini dilakukan salah satu restoran/*café* di Painan yaitu *café* Gaul.

Seperti yang diungkapkan oleh Sunyoto (2019, hlm. 140) bahwa kepuasan Pelanggan merupakan salah satu alasan di mana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Hal tersebut karena apabila konsumen puas, ia akan membeli kembali atau memberikan rekomendasi pada calon pelanggan lainnya

Restoran/*Café* gaul pertama kali buka pada tahun 2009 di Jalan

Sudirman Sago Paian Kec. IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan. Restoran/*Café* Gaul salah satu tempat favorit di pesisir selatan untuk berkumpul menikmati waktu dan memiliki interior *café* yang sangat luas dan nyaman. Sangat cocok untuk berkumpul mengadakan alumni angkatan. Berikut data kunjungan 4 tahun terakhir di *Café* Gaul Painan

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

<b>NO</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>Agustus 2023</b>	<b>2400</b>
<b>2</b>	<b>September 2023</b>	<b>2450</b>
<b>3</b>	<b>Oktober 2023</b>	<b>2353</b>
<b>4</b>	<b>November 2023</b>	<b>2331</b>
<b>5</b>	<b>Desember 2023</b>	<b>2205</b>
<b>6</b>	<b>Januari 2024</b>	<b>2000</b>
<b>Total</b>		<b>13.739</b>

*Sumber: Owner Café Gaul (2024)*

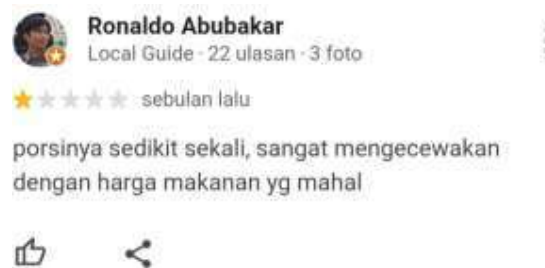
Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tidak stabilnya tingkat pendapatan yang mengakibatkan naik turunnya pendapatan di *café* gaul. Dapat dilihat dari jumlah kunjungan di *Café* Gaul Painan pada bulan Agustus 2023 mengalami kenaikan yaitu 2400 pelanggan yang datang ke *Café* Gaul Painan. Namun pada bulan Januari 2024 mengalami penurunan hanya 2000 pelanggan yang datang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pelanggan pada tanggal 27 Januari menemukan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pertama yaitu pelanggan merasa tidak senang karena karyawan *café* tidak menyambut pelanggan yang datang, mereka cuek saja dan main *handphone*. Harapan konsumen yang seharusnya konsumen merasa nyaman saat kunjung,

dan konsumen di sambut baik oleh karyawan.

Permasalahan selanjutnya yaitu pelanggan merasa bosan menunggu lama karena pelayanan yang sangat lama. Di lihat dari indikator kepuasan pelanggan terdapat pada indikator tidak tercapainya harapan konsumen yang seharusnya pelayanan yang di berikan sesuai dengan harapan konsumen akan pelayanan yang tepat waktu.

Adapun permasalahan yang peneliti temukan setelah peneliti membaca dan mencari tahu lebih dalam lagi informasi mengenai permasalahan yang ada di *Cafe Gaul Painan* tersebut, peneliti menemukan permasalahan yaitu terkait dengan fasilitas yang tidak memadai dan produk yang di jual tidak sesuai dengan harga dijual, dapat diliat dari ulasan *Google Review* berikut:

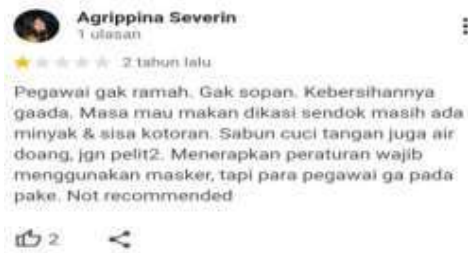


*Sumber: Google.com (2024)*

Gambar 1. Ulasan Google

Berdasarkan komentar ulasan pelanggan pada Gambar 1 diatas pelanggan merasa tidak puas terhadap porsi produk yang dijual sedikit sekali sangat mengecewakan dengan harga makanan yang mahal. Seharusnya dari pihak *café* harus menyesuaikan produk yang dijual dengan harga yang dibayar oleh pelanggan supaya pelanggan merasa puas dengan produk yang dijual oleh *café* dan supaya pelanggan merasa tidak sia-sia pada saat membayar produk yang telah di pesan.





*Sumber: Google.com (2024)*

Gambar 2. Ulasan Google

Selanjutnya seperti Gambar 2 ulasan di atas mengatakan “Pegawai gak ramah, Gak sopan. Kebersihan ga ada. Masa mau makan di kasih sendok masih ada minyak dan sisa kotoran. Sabun cuci tangan juga air doang, jangan pelit-pelit”. Seharusnya pemilik *café* lebih teliti dalam kebersihan peralatan yang akan di gunakan di *Café* Gaul tersebut.



*Sumber: Google.com (2024)*

Gambar 3. Ulasan Google

Permasalahan dari Gambar 3 di atas, konsumen mengatakan, bahwa makanannya enak namun pelanggan merasa tidak puas karena terdapat fasilitas yang tidak memadai seperti kursi yang sudah rapuh membuat pelanggan hampir jatuh dari tempat duduknya . Supaya pelanggan merasa puas dan nyaman dengan fasilitas *café* , maka pemilik *Café* seharusnya lebih

memperhatikan fasilitas yang akan digunakan oleh pelanggan supaya pelanggan yang datang merasa nyaman dan puas terhadap fasilitas yang ada di *Café* Gaul.

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

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

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan oleh peneliti di atas, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan di *Café* Gaul karena respons yang lambat kepada pelanggan pada saat pelanggan ingin memesan makanan.
2. Adanya ketidaktelitiannya karyawan mengenai kebersihan terhadap peralatan seperti sendok yang masih ada bekas makanan terdapat oleh pelanggan.
3. Kurang pedulinya karyawan terhadap pelanggan yang berkunjung di Cafe

Gaul

4. Adanya karyawan sedang asyik main hp pada saat ada pelanggan yang datang berkunjung di Café Gaul.
5. Ketidakpuasnya pelanggan mengenai fasilitas yang tidak memadai seperti kursi kayu yang sudah rapuh.
6. Ketidakpuasnya pelanggan mengenai produk yang dijual tidak sesuai harga.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang peneliti temukan maka masalah di batasi pada Kualitas Pelayanan *Café* Gaul.

### **D. Rumusan Masalah**

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

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

### **E. Tujuan Peneliti**

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Café* Gaul Painan.

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan tentang Kualitas Pelayanan di *Café* Gaul Painan
- b. Mendeskripsikan tentang Kepuasan Pelanggan di *Café* Gaul Painan
- c. Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Café* Gaul Painan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat peneliti diharapkan pada penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Bagi Pemilik *Café***

- a. Hasil penelitian di harapkan dapat membantu pihak *Café* dalam menerapkan strategi pemasarannya tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
- b. Untuk memberi masukan bagi pihak *Café* dengan menangani masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.
- c. Hasil penelitiannya di harapkan dapat membantu pihak *Café* dalam mengembangkan usaha untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang bagus agar meningkatkan kepuasan konsumen.

##### **2. Bagi Departemen Pariwisata**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini 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/café yang ingin membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *Café* Gaul Paian.

#### 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 *Café* Gaul Painan