PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN KANTIN DEDE UNIVERSITAS NEGERI PADANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan

Oleh :

TAUFIK OKTARINALDI
55613 / 2010

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2017

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN KANTIN DEDE UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama	: Taufik Oktarinaldi
NIM/BP	: 55613/2010
Program Studi	: D4 ManajemenPerhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, Februari 2017

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Kasmita,S.Pd, M.Si
NIP. 197009242003122001

Pembimbing II

Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM
NIP. 197009242003122001

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra.Ira Meirina, M.Pd
NIP. 196205301988032001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul	: Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang
Nama	: Taufik Oktarinaldi
NIM/BP	: 55613/2010
Program Studi	: D4 ManajemenPerhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari2017

Tim Penguji

	Nama	TandaTangan
1. Ketua	: Kasmita,S.Pd., M.Si	1. ( )
2. Sekretaris	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	2. ( )
3. Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	3. ( )
4. Anggota	: Waryono,S.Pd, MM.Par	4. ( )
5. Anggota	: Youmil Abrian,SE, MM	5. ( )

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

Jl.Prof Dr. HamkaKampus UNP Air Tawar Padang 25131

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Taufik Oktarinaldi

NIM / TM : 55613 / 2010

Program Studi : ManajemenPerhotelan

Jurusan : Pariwisata

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

"Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Di Kantin Dede UNP " adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata UNP

Dra. Ira Meirina, M.Pd
NIP. 19620530 1988032001

Saya yang menyatakan,

Taufik Oktarinaldi
NIM. 55613 / 2010

DENGAN RASA SYUKUR YANG MENDALAM SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Yang Utama Dari Segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan manusia yang tulus dan iklas untuk membantuku. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Almarhumah Mama dan Papa Tercinta

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, kupersembahkan dengan penuh rasa sayang dan rasa cinta, hasil goresan karya kecil ini kepada almarhumah mama tersayang dan papa, yang tak kenal lelah dan putus asa untuk terus berjuang menyekolahkanku sampai tingkat universitas, yang selalu menghiasi hari-hari ku dengan cinta dan kasih sayang, perhatian yang begitu besar yang selalu mengiringi langkahku dengan do'a untuk selalu sukses dalam segala hal. Dan mama yang tak pernah lelah bekerja demi menghidupkan keluarga diwaktu mama masih hidup. dan aku berjanji,berusaha menggantikanmu sebagai tulang punggung keluarga meskipun aku belum sanggup.

Terimakasih Mama.... Terimakasih Papa…

My Brother

Untuk adikku, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersamamu, walaupun kita sering salah paham dalam mengeluarkan pendapat, tapi hal itulah menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan bagiku. Terima kasih atas doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang baru dapat dipersembahkan, maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi abang bejanji akan tetap sesalu berusaha untuk menjadi yang terbaik untuk kalian.

My Best friend's

Makasih untuk semua teman-teman MPH 2010, yang selalu menemani hari-hari baik suka maupun duka.

Pak youmil (yang selalu memberikan dukungan membuat skripsi ini)Ade Khamelia Putra (yang selalu membantu dengan tulus dan memberikan dukungan untuk membuat skripsi ini) Joan Fernando (yang membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini), Ade,Yandra, Rangge. Diki, Wimas, Stevan, Hakim, dan semua teman-teman yang berada di JL. Merak no10

yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Seluruh Dosen Serta Staff Dan Karyawan Jurusan KK-FT UNP

Makasih banyak buat Bapak dan Ibuk Dosen atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama ini (Terutama Buat Bu Ira, Bu Ernawati, Bu Kasmita, Pak Waryono, Pak Youmil, Pak Aan, , Pak Win, Pak Ifra, Bu Silfeni, Bu Elida, Bu Lis, Bu Yuliana, Buk Wiwik, Bu Reno, Bu Ruaida, Bu Yun, Pak Darma, Bu Baidar, Bu Hon, Bu Lucy, Bu Tat, Kak Maya, Kak Siti dan seluruh Bapak/ Ibu Dosen serta staff dan karyawan Jurusan Pariwisata UNP Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah kalian berikan, semoga Allah membalas kebaikan Bapak/Ibu.

SEMANGAT, SABAR DAN BERDO'A

"Adalah kunci menuju kesuksesan dan menjadi yang terbaik dengan selamat penuh ridho kehadirat Allah SWT"

ABSTRAK

Taufik Oktarinaldi, 2017: Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap mahasiswa yang datang untuk makan dan minum di kantin Dede UNP yang selalu ramai, sementara masalah mengenai kualitas pelayanan ditemukan berdasarkan wawancara dengan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang. Penelitian ini terdiri dari 5 indikator kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy)*, dan bukti fisik (*tangibles)*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa yang berkunjung di Kantin Dede Universitas Negeri Padang. Populasi dari penelitian ini berjumlah 7250 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, dengan mengunakan *insidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan mengunakan skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode pengkategorian penilaian berdasarkan rerata skor dan persentase penilaian.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang sebanyak 52,53% responden menyatakan baik, 47,47% responden menyatakan cukup baik. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: 1) kehandalan (*reliability*) sebanyak 2,02% responden menyatakan sangat baik, 48,48% responden menyatakan cukup, 41,41% responden menyatakan cukup, dan 8,02% responden menyatakan kurang, 2) daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 5,05% responden menyatakan sangat baik, 39,39% responden menyatakan baik, 46,46% responden menyatakan cukup, dan 9,09% responden menyatakan kurang, 3) jaminan (*assurance*) sebanyak 2,02% responden menyatakan sangat baik, 53,54% responden menyatakan cukup, 41,41% responden menyatakan cukup, dan 3,03% responden menyatakan kurang, 4) empati (*empathy*) sebanyak 5,05% responden menyatakan sangat baik, 39,39% responden menyatakan baik, 49,49% responden menyatakan cukup, dan 6,06% responden menyatakan kurang dan 5) bukti fisik (*tangibles*) sebanyak 7,07% responden menyatakan sangat baik, 44,44% responden menyatakan baik, 43,43% responden menyatakan cukup, dan 5,05% responden menyatakan kurang.

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang".** Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Ibu Kasmita,s.Pd, M.Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie,SIP, MM selaku Pembiimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Pemilik Kantin Dede Universitas Negeri Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.

7. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2017
Penulis

Taufik Oktarinaldi
Nim. 55613/2010

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....
HALAMAN PENGESAHAN.....
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....
HALAMAN PERSEMBAHAN .....
ABSTRAK i
KATA PENGANTAR..... ii
DAFTAR ISI..... iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR..... viii
DAFTAR LAMPIRAN..... x
BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah..... 6
C. Batasan Masalah..... 6
D. Rumusan Masalah..... 7
E. Tujuan Peneltian..... 7
F. Manfaat Penelitian 7
BAB II. LANDASAN TEORI
A. Kajian Teori 9
1. Definisi Persepsi..... 9
2. Definisi Kualitas Pelayanan 11
3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan 15
4. Pendekatan Pelayanan Berkualitas..... 16
5. Indikator Kualitas Pelayanan..... 18
6. Pengertian Kantin..... 20
B. Kerangka Konseptual..... 22
C. Pertanyaan Penelitian..... 24

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian..... 26

B. Variabel Penelitian 27
C. Definisi Operasional Variabel 27
D. Populasi dan Sampel Peneltian 28
1. Populasi Penelitian 28
2. Sampel 29
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data 31
1. Jenis Data 31
2. Teknik Pengumpulan Data 31
F. Instrumen Penelitian 31
G. Uji Coba Instrumen 34
1. Uji Validitas Butir 34
2. Uji Reliabilitas 35
H. Teknik Analisis Data 37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Karakteristik Responden 40
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 40
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 41
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih KantinDede Univeristas Negeri Padang 43
B. Analisis Deskriptif Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Universitas Negeri Padang 46
C. Pembahasan 84
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan Hasil Penelitian 92
B. Saran 93
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN 101

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Hasil survei pada pengunjung Kantin Dede 3
2. Pilihan Jawaban Skala *Likert* 32
3. Kisi-Kisi Operasional Variabel 33
4. Hasil Analisis Data Validitas 35
5. Interprestasi Nilai r (*Alpha Cronbach*) 36
6. Batas Kriteria dan kategori Pilihan 40
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 40
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 42
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan 42
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih Kantin Dede Univeristas Negeri Padang 43
11. Karakteristik Responden berdasarkan asal Fakultas 45
12. Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Reliability* (Kehandalan)... 47
13. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede 47
14. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Kantin Dede..... 50
15. Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Reliability*(Kehandalan).... 55
16. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Reliability* (Kehandalan)... 57
17. Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Reliability*(Kehandalan).... 58
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin DedeDitinjau Indikator *Responsiveness*(Tanggapan).... 61
19. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) 63

20. Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) 64
21. Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Assurance*(Jaminan) 67
22. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Assurance* (Jaminan) 68
23. Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Assurance*(Jaminan) 70
24. Data Hasil Perhitungan Statistik Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin DedeDitinjau dari Indikator*Empathy*(Empati)..... 73
25. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede ditinjau dari indikator*Empathy*(Empati)..... 75
26. Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede ditinjau dari Indikator*Empathy* (Empati) 76
27. Data Hasil Perhiotungan Statistik Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP di tinjau dari Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) 79
28. Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) 81
29. Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP ditinjau dari Indikator Tangibles (Bukti Fisik) 82

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Konseptual 24
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 40
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 42
4. Karakteristik Responden Berdasarkan JumlahKunjungan 43
5. Karakteristik berdasarkan alasan memilih Kantin Dede UNP 44
6. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP 48
7. Histogram Pengkategorian Persepsi Mahasisswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede\ UNP 50
8. Garis Kontinum Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP 54
9. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP Ditinjau dari indikator *Reliability* (Kehandalan) 56
10. Histogram Pengkategorian Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede ditinjau dari Indikator *Reliability* (Kehandalan) ... 58
11. Garis Kontinum Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin DedeDitinjau dari Indikator *Reliability* (Kehandalan) 60
12. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Mahasiswa Tentang Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede UNP Ditinjau dari *Responsiveness* (Daya Tanggap) 62
13. Histogram Pengkategorian Persepsi Mahasiswa Tentang Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) 64
14. Garis Kontinum Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) 66

15. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Assurance*(Jaminan) 68
16. Histogram Pengkategorian Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Assurance* (Jaminan)..... 70
17. Garis Kontinum Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Assurance* (Jaminan)..... 72
18. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Empathy*(Empati) 74
19. Tanggapan Responden Mengenai Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Empathy* (Empati)..... 76
20. Garis Kontinum Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Empathy* (Empati)..... 78
21. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede ditinjau dari indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) 80
22. Histogram Pengkategorian Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)..... 82
23. Garis Kontinum Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Dede Ditinjau dari Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)..... 84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Kuesioner UjiCobaInstrumenPenelitian..... 96
2. Surat IzinPenelitian Di Kantin Dede..... 100
3. Data Ujicoba Penelitian..... 101
4. Hasil Uji Coba Instrumen..... 102
5. KuesionerPenelitian 109
6. Data Penelitian 113
7. Kartu Konsultasi 116
8. Gambar Kantin Dede..... 118
9. Surat Izin Penelitian 121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin maraknya persaingan bisnis pada saat ini baik di pasar domestic maupun nasional, mengakibatkan suatu perusahaan yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus mampu memanfaatkan fungsi penting dari suatu perusahaan yaitu pelaksana pemasaran yang lebih baik dari para pesaingnya

Perkembangan dunia usaha yang begitu pesat itu telah menimbulkan kehati-hatian setiap organisasi dalam memasarkan produknya, dimana kondisi pasar pada saat ini penuh dengan aneka produk yang di tawarkan, banyak industry kecil dan menengah ingin berkembang, salah satunya bisnis kantin yang merupakan jenis usaha yang banyak di minati.

Kantin mempunyai target pasar pegawai, siswa/mahasiswa dan masyarakat umum lainnya, perkembangan kantin harus tumbuh dari hari ke hari, sehingga perbedaan kantin punya keunggulan tersendiri.

Menurut Septiza (2008) mengemukakan bahwa “Kantin adalah: salah satu tempat yang menyediakan makanan dan minuman siap di konsumsi.

Kantin adalah tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman. Kantin merupakan salah satu fasilitas umum, yang keberadaannya selain sebagai tempat untuk menjual makanan

dan minuman, tetapi juga sebagai tempat bertemunya segala macam masyarakat, dalam hal ini mahasiswa maupun karyawan yang berada di lingkungan kampus yang menjadi konsumen.

Salah satu kantin yang ada di institusi pendidikan Universitas Negeri Padang (UNP) adalah Kantin Dede. Kantin Dede merupakan tempat yang strategis untuk menjual makanan dan minuman. Karena letak kantin yang berada di dalam lingkungan kampus Universitas Negeri Padang, sehingga mudah di akses mahasiswa untuk makan dan minum, bagi sebagian besar mahasiswa UNP tinggal jauh dari orang tua. Selain itu, karena aktivitas perkuliahan yang cukup tinggi rata-rata dua sampai empat seksi perhari, menyebabkan mahasiswa memilih untuk makan siang di kantin,salah satunya adalah Katin Dede.

. Menurut Sugihartono, dkk (2007:8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke indra manusia

Makanan yang dijual di Kantin Dede cukup beragam begitu juga penilaian dari konsumen. Ada yang menilai baik,namun ada juga yang buruk. Berdasarkan hasil survei awal peneliti di lapangan pada tanggal 5 September 2015 melalui metode wawancara dengan 20 orang mahasiswa yang sedang makan dan minum di Kantin Dede,berdasarkan hasil survey melalui angket ternyata ditemui beberapa masalah di Kantin Dede seperti table 1 di bawah ini.

Tabel 1
Hasil Survei Pada Pengunjung Kafe Dede Pada Tanggal 4-September 2015

N=20

No	Indikator	Tingkat Kepuasan			
		Puas		Tidak Puas	
		F	(%)	F	(%)
1	Rasa Makanan	20	100	0	0
2	Bentuk Makanan	19	95	1	5
3	Harga Makanan	16	80	4	20
4	Porsi Makanan	17	85	3	15
5	Kebersihan Karyawan	13	65	7	35
6	Kebersihan Tempat	11	55	9	45
7	Pelayanan	11	55	9	45

Sumber: Hasil Survei (2015)

Berdasarkan opsi yang di berikan dalam tabel di atas ,ada 7 kategori yang di berikan, 4 kategori sudah memuaskan mahasiswa yaitu rasa, bentuk, harga, porsi sudah berada pada 80% ke atas, sedangkan 3 kategori yaitu kebersihan karyawan, kebersihan tempat dan pelayanan masih kurang memuaskan, berada pada angka 65% ke bawah.

Berdasarkan survey awal yang penulis lakukan pada tanggal 4 September 2015 melalui data penyebaran angket dan wawancara pada 20 orang mahasiswa yang makan di Kantin Dede masih banyak terdapat beberapa

keluhan seperti menyatakan keluhan mengenai petugas layanan pengambilan peralatan makan dan minum yang terlalu cepat, sementara konsumen belum selesai sepenuhnya mengkonsumsi makanan dan minuman yang dipesan, saat pembayaran yang lakukan masih di temukan adanya kesalahan petugas kasir dalam menghitung total belanja pelanggan. Kesalahan perhitungan petugas kasir juga dipengaruhi konsentrasi dan ketelitian dalam menghitung belanja mahasiswa yang makan di kantin.

Sebanyak 35% pelanggan tidak puas menyatakan keluhan masalah kebersihan karyawan yang belum terjaga saat melayani pelanggan makan di Kantin. Seperti keringat karyawan saat bekerja tidak di lap dengan sapu tangan melainkan dengan baju kerja yang di kenakan. Karyawan yang tidak disiplin dalam memakai seragam yang telah diberikan. Buktinya karyawan memakai pakaian pada saat bekerja masih menggunakan pakaian rumah dan tidak ada kekompakan dalam berseragam di kantin bagi karyawan

Sebanyak 45% tidak puas menyatakan keluhan mengenai kebersihan tempat yang belum terjaga disaat melayani pelanggan yang makan di kantin. Sampah-sampah bertebaran di bawah meja makan sehingga menggangu kenyamanan mahasiswa untuk makan di Kantin Dede pada saat jam makan siang.

Seperti keringat karyawan dalam bekerja tidak dilap dengan sapu tangan melainkan dengan baju kerja yang dikenakan. Karyawan yang tidak disiplin dalam memakai seragam yang telah diberikan. Buktinya karyawan

memakai pakaian pada saat bekerja masih menggunakan pakaian rumah dan tidak ada kekompakan dalam berseragam di kantin bagi karyawan.

Masih banyak karyawan kantin yang kebersihannya masih kurang, seperti baju yang di pakai ke pasar masih di pakai sewaktu mengantarkan makanan, sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap. Seharusnya dalam melayani pelanggan pakaian yang di pakai harusnya lebih rapi dan bersih, karena dengan pakaian yang bersih dan rapi pelanggan akan merasa nyaman dengan suasana kantin.

Saat memesan makanan, makanan yang di pesan sering kali lama datangnya, sehingga membuat mahasiswa menunggu lama untuk makanan yang di pesan, oleh sebab itu pelayanan yang ada pada kantin dalam mengantarkan makanan harus lebih di tingkatkan lagi, dengan pelayanan makanan yang lebih cepat pelanggan tidak perlu menunggu lama makanan yang di pesan.

Disini terlihat belum adanya perhatian pengelola Kantin Dede terhadap kualitas pelayanan karyawan kantin. Persepsi tentang kualitas makanan Kantin Dede perlu mendapat perhatian bagi pengelola kantin. Menurut Sunaryo (2004: 212): “Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dipersepsikan”.

Berdasarkan kutipan di atas Kantin Dede tidak memuaskan mahasiswa dan orang dari luar yang sering makan dan minum disana, pada saat makan dan minum di Kantin Dede,karna masih ada terlihat karyawan yang memakai pakaian rapi, kebersihan tempat kurang terjaga.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN KANTIN DEDE UNIVERSITAS NEGERI PADANG**"

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas,maka dapat diidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Pengangkatan peralatan makan oleh karyawan yang terlalu cepat sedangkan pelanggan belum selesai makan.
2. Masih ada ditemukan kesalahan penghitungan kasir dalam menghitung total belanja mahasiswa
3. Pesanan makanan lama datangnya
4. Kebersihan area makan yang tidak terjaga seperti ditemukan sampah berserakan di bawah meja makan sehingga menggangu kenyaman pelanggan.
5. Kedisiplinan karyawan dalam memakai seragam kerja belum terlaksana dengan baik.
6. Kebersihan diri pegawai masih rendah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan dibatasi pada kualitas pelayanan Kantin Dede ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi kehandalan *(reliability*), daya tanggap *(responsiveness*) jaminan (*assurance*) empati *(empathy*), dan bukti fisik *(tangibles*)

D. Perumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan di Kantin Dede di tinjau dari dimensi kehandalan *(reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) jaminan *(assurance*) empati *(empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*)

E. Tujuan Penelitian

Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Kantin Dede meliputi:

1. Kehandalan *(reliability)*
2. Daya Tanggap *(responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati *(empathy*)
5. Bukti Fisik (*tangibles*)

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemilik Kantin Dede

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan terhadap pemilik kantin dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap mahasiswa yang makan dan minum di kantin dan nantinya bisa melakukan perbaikan kualitas pelayanan

2. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh saat kuliah..

3. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian, serta menjadi referensi dalam mata kuliah pariwisata di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan.