

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CFC BASKO GRAND MALL PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

YAUMIL FAJRI

NIM 1203119/2012

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CFC BASKO GRAND MALL PADANG**

Nama : Yaumil Fajri
NIM/BP : 1203119/2012
Program Studi : DIV Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP, M.Si
NIP. 19700727199703 2003

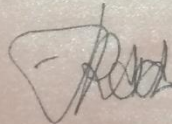
Pembimbing II



Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par
NIP. 198705202015041001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

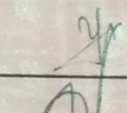
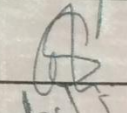
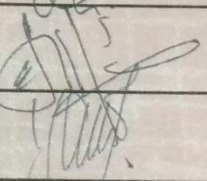
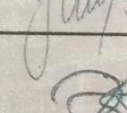
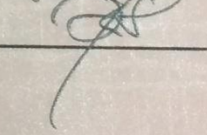
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi DIV Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan
Konsumen Di CFC Basko Grand Mall Padang
Nama : Yaumil Fajri
NIM/BP : 1203119/2012
Program Studi : DIV Manajemen Perhotelan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Dr. Yuliana, SP, M.Si	1. 
Sekretaris : Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par	2. 
Anggota : Dra. Silfeni, M.Pd	3. 
Anggota : Youmil Abrian, SE, MM	4. 
Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, MM	5. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yaumil Fajri
NIM/TM : 1203119/2012
Program Studi : DIV Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di CFC Basko Grand Mall Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dan 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 UNP maupun di masyarakat negara.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Agustus 2017

Diketahui
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Yaumil Fajri
NIM. 1203119/2012

ABSTRAK

Yaumil Fajri, 2017: Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di CFC Basko Grand Mall Padang

Penelitian ini berawal dari pengalaman peneliti sewaktu berkunjung di CFC Basko Grand Mall Padang, bahwa adanya ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan karyawan dalam melayani konsumen, seperti: konsumen kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari karyawan CFC Basko Grand Mall, tempat cuci tangan CFC Basko Grand Mall masih terlihat kotor, karyawan kurang tanggap terhadap kebersihan meja setelah konsumen selesai makan dan meninggalkan meja, karyawan CFC Basko Grand Mall kurang ramah kepada konsumen, pelayanan karyawan CFC Basko Grand Mall tidak tepat waktu saat menyiapkan pesanan konsumen, karyawan CFC Basko Grand Mall yang kurang tanggap terhadap permintaan konsumen, CFC Basko Grand Mall tidak menyediakan kotak saran. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan CFC Basko Grand Mall Padang, 2) Mendeskripsikan kepuasan konsumen di CFC Basko Grand Mall Padang, dan 3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di CFC Basko Grand Mall Padang.

Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian asosiasi kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen CFC Basko Grand Mall Padang dari tahun 2011-2015. Sampel penelitian berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dan regresi linear sederhana dengan bantuan program komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menyatakan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan berada pada kategori tidak setuju (61%), 2) Kepuasan Konsumen berada pada kategori kurang puas (58%), 3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh R *Square* sebesar 0,309, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 30,9%, dan 69,1% dipengaruhi oleh faktor lain seperti: kualitas produk, harga, situasi, dan faktor pribadi konsumen. Maka hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu untuk memaksimalkan pelayanan diharapkan CFC Basko Grand Mall Padang meningkatkan kebijakan perusahaan seperti, memberikan pelatihan kepada karyawan, memberikan *reward* kepada karyawan yang mendapatkan pujian dari konsumen, dan selalu memotivasi kerja karyawan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunian-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Di *CFC Basko Grand Mall Padang*”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

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

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah membina selama Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Pasaribu S.ST.Par, M.Si.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

6. Ibu Dra. Silfeni, M.Pd, selaku Penguji I yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Youmil Abrian, SE, MM, selaku Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, MM, selaku Penguji III yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk kesempurnaan skripsi ini.
9. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
10. Kepada pimpinan *CFC* Basko Grand Mall Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis selama pembuatan skripsi ini.
11. Buat kedua orang tua, kakak dan abang penulis yang telah memberikan dukungan moril dan materil agar selesainya skripsi ini.
12. Seluruh rekan-rekan Manajemen Perhotelan terutama angkatan 2012 yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, Juli 2017

Penulis

Yaumil Fajri

Nim. 1203119/2012

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
a. Pengertian.....	8
b. Indikator Kualitas Pelayanan	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
a. Pengertian.....	13
b. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
d. Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
e. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
f. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
3. Restoran	23
a. Pengertian.....	23
b. Klasifikasi Restoran	24
B. Kerangka Konsep	28
C. Hipotesis.....	30

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Variabel Penelitian	31
D. Definisi Operasional.....	33
E. Populasi dan Sampel Penelitian	33
1. Populasi	33
2. Sampel Penelitian	34
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Jenis Data.....	35
2. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Uji Coba Instrumen	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas Angket	41
I. Teknik Analisis Data.....	43
1. Mentabulasi Data.....	43
2. Deskripsi Data	44
J. Uji Persyaratan Analisis	44
1. Uji Normalitas	45
2. Uji Homogenitas.....	45
3. Uji Linearitas	45
K. Pengujian hipotesis.....	46
1. Uji Regresi Linier Sederhana	46

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Karakteristik Responden	48
a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	48
b. Karakteristik Berdasarkan Umur	49
c. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	49
d. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan	49
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	51
a. Deskripsi Variabel Penelitian.....	51

b. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
1) Deskripsi Indikator <i>Tangible</i> (Nyata).....	55
2) Deskripsi Indikator <i>Emphaty</i> (Empati).....	57
3) Deskripsi Indikator <i>Reliability</i> (Keadaan).....	60
4) Deskripsi Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	63
5) Deskripsi Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
c. Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai	69
1) Deskripsi Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan	72
2) Deskripsi Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan.....	75
3) Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan	78
4) Deskripsi Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali	81
5) Deskripsi Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang Dan Jasa Kepada Orang Lain.....	84
3. Uji Persyaratan Analisis	87
a. Uji Normalitas	87
b. Uji Homogenitas.....	88
c. Uji Linearitas	89
4. Uji Hipotesis.....	90
a. Uji Regresi Linear Sederhana	90
B. Pembahasan.....	92
1. Kualitas Pelayanan.....	92
2. Kepuasan Konsumen	95
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di CFC Basko Grand Mall Padang.....	97
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	99
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan Konsumen	15
2. Kerangka Konseptual	29
3. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kualitas Pelayanan di CFC Basko Grand Mall Padang	54
4. Diagram Kurva Normal Sebaran Data <i>Tangible</i> di CFC Basko Grand Mall Padang	56
5. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Variabel <i>Empati</i> Pelayanan di CFC Basko Grand Mall Padang	59
6. Diagram Kurva Normal Sebaran Data <i>Realibility</i> Kualitas Pelayanan di CFC Basko Grand Mall Padang	62
7. Diagram Kurva Normal Sebaran Data <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan di CFC Basko Grand Mall Padang	65
8. Diagram Kurva Normal Sebaran Data <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan di CFC Basko Grand Mall Padang	68
9. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Kepuasan Konsumen di CFC Basko Grand Mall Padang	71
10. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Harapan Pelanggan di CFC Basko Grand Mall Padang	74
11. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan di CFC Basko Grand Mall Padang	77
12. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Tercapainya Keinginn Pelanggan di CFC Basko Grand Mall Padang	80
13. Diagram Kurva Normal Sebaran Data Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali di CFC Basko Grand Mall Padang	83
14. Diagram Kurva Normal Sebaran Tercapainya Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang Dan Jasa Kepada Orang Lain di CFC Basko Grand Mall Padang	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Konsumen <i>CFC</i> Basko Grand Mall Padang Tahun 2011 s.s.d 2015	3
2. Jumlah Konsumen <i>CFC</i> Basko Grand Mall Padang Tahun 2011 s.s.d 2015	34
3. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X Dan Variabel Y	37
4. Kisi-kisi Operasional penelitian.....	37
5. Hasil Analisis Uji Validitas.....	40
6. Interpretasi Nilai r (Alfa Cronbach).....	42
7. Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	42
8. Reliabilitas Kepuasan Konsumen	43
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	49
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	51
13. Deskripsi Data Hasil Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y).....	52
14. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
15. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	54
16. Deskripsi Indikator Tangible (Nyata)	55
17. Klasifikasi Skor Indikator Tangible (Nyata).....	57
18. Deskripsi Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	58
19. Klasifikasi Skor indikator <i>Empati</i> (Empati).....	59
20. Deskripsi Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	61
21. Klasifikasi Skor Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan).....	62
22. Deskripsi Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	64
23. Klasifikasi Skor Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Variabel Kualitas Pelayanan di <i>CFC</i> Basko Grand Mall Padang.....	65
24. Deskripsi Indikator <i>Assurance</i> (Jamian)	67

25. Klasifikasi skor Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	68
26. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	70
27. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen (Y) `	71
28. Deskripsi Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan	72
29. Klasifikasi Skor Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan	74
30. Deskripsi Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan	76
31. Klasifikasi Skor Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan	77
32. Deskripsi Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan	79
33. Klasifikasi Skor Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan	80
34. Deskripsi Indikator Tercapainya Keinginan Untuk Memakai Produk/ Jasa Itu Kembali.....	82
35. Klasifikasi Skor Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa itu Kembali.....	83
36. Deskripsi Indikator Tercapainya Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang Dan Jasa Kepada Orang Lain	85
37. Klasifikasi Skor Indikator Keinginan Untuk Merekomendasikan Barang Dan Jasa Kepada Orang Lain	87
38. Uji Normalitas	88
39. Uji Homogenitas	89
40. Uji Linearitas.....	90
41. Hasil Regresi Linear Sederhana	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian	105
2. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen.....	110
3. Uji Coba Instrumen Uji Validitas	112
4. Uji Coba Instrument Reabilitas.....	117
5. Tabulasi Data Penelitian	118
6. Klasifikasi Data.....	122
7. Deskripsi Data.....	135
8. Uji Persyaratan Analisis.....	140
9. Pengujian Hipotesis.....	141
10. Foto Pembagian Kuisisioner	142
11. Kartu Konsultasi Pembimbing	143

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia pada saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini disebabkan negara Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki kekayaan sumber daya alam yang melimpah dari Sabang sampai Merauke. Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menyebutkan bahwa “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah”.

Menurut Subadra (2006), pariwisata merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata dan lain-lain. Oleh sebab itu, industri pariwisata sangat berperan penting dalam pengembangan pariwisata yang berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Pada era globalisasi, produk atau jasa pariwisata yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar pelaku pariwisata untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada

pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis khususnya pada bidang pariwisata adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) "Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira". Indikator dari kepuasan konsumen yaitu tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk/ jasa itu kembali, dan keinginan untuk merekomendasikan barang/ jasa kepada orang lain. Ada beberapa faktor yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, emotional, biaya dan kemudahan, serta service quality/ kualitas pelayanan (Irawan, 2004:37).

Menurut Tjiptono (2001), "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan. Pada saat ini sebagian besar masyarakat mulai membutuhkan pelayanan prima, mereka tidak hanya membutuhkan produk yang bermutu, tetapi juga membutuhkan kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu, pelaku pariwisata harus memperhatikan kepentingan pelanggan dan dimensi kualitas (Suratno dan Purnama, 2004). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*). empati (*empathy*),

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Sumatera Barat khususnya Kota Padang merupakan salah daerah yang memiliki potensi pariwisata yang besar, sehingga banyak dikunjungi wisatawan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan manca negara. Umumnya wisatawan lokal dari desa yang berkunjung di Kota Padang ingin menikmati keindahan kota, berbelanja di *mall*, dan menikmati wisata kuliner di restoran cepat saji. Salah satu restoran cepat saji yang ada di Kota Padang adalah *California Fried Chicken (CFC)*.

California Fried Chicken (CFC) di Kota Padang terdapat diberbagai lokasi, salah satunya di Basko Grand Mall. *CFC* Basko Grand Mall beralamat di Jalan Prof Dr. Hamka No. 2A Air Tawar Padang, letaknya juga sangat strategis karena posisinya dekat dengan Kampus Universitas Negeri Padang, sehingga konsumen *CFC* pada umumnya adalah mahasiswa atau pelajar. Jumlah konsumen *CFC* Basko Grand Mall Padang tahun 2011 s.d 2015 dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1
Jumlah Konsumen *CFC* Basko Grand Mall Padang
Tahun 2011 s.d 2015

Tahun	Jumlah
2011	27.000
2012	26.280
2013	25.200
2014	24.840
2015	24.120
Total	127.440

Sumber: *CFC* Basko Grand Mall Padang, 2016

Berdasarkan jumlah konsumen pada Table 1 di atas diketahui terjadi penurunan konsumen setiap tahunnya. Turunnya jumlah pengunjung dari tahun 2011 sampai tahun 2015 bukanlah satu-satunya indikator pembuktian bahwa perusahaan tersebut telah memberikan kepuasan bagi konsumen melalui pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan pada tanggal 7 Agustus 2016 di *CFC Basko Grand Mall* diperoleh hasil bahwa 8 dari 10 orang konsumen mengatakan kurang puas terhadap pelayanan, produk dan fasilitas yang tersedia di *CFC Basko Grand Mall*. Tempat cuci tangan *CFC Basko Grand Mall* masih terlihat kotor. Delapan orang konsumen mengatakan karyawan *CFC Basko Grand Mall* kurang tanggap terhadap kebersihan meja saat konsumen telah selesai makan dan meninggalkan meja makan. Lima orang konsumen mengatakan karyawan *CFC Basko Grand Mall* kurang ramah kepada konsumen. Sembilan orang konsumen mengatakan tidak puas atas pelayanan karyawan *CFC Basko Grand Mall* tidak tepat waktu saat menyiapkan pesanan konsumen. Enam orang konsumen mengatakan kurang puas terhadap pelayanan karyawan *CFC Basko Grand Mall* yang kurang tanggap terhadap permintaan konsumen. Sepuluh orang konsumen mengatakan *CFC Basko Grand Mall* tidak menyiapkan kotak saran.

Mengingat sangat penting memperhatikan kepuasan konsumen dan banyak bukti yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan**

Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti mengidentifikasi masalah antara lain :

1. Konsumen kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari karyawan *CFC Basko Grand Mall*
2. Tempat cuci tangan *CFC Basko Grand Mall* masih terlihat kotor.
3. Karyawan kurang tanggap terhadap kebersihan meja setelah konsumen selesai makan dan meninggalkan meja.
4. Karyawan *CFC Basko Grand Mall* kurang ramah kepada konsumen.
5. Pelayanan karyawan *CFC Basko Grand Mall* tidak tepat waktu saat menyiapkan pesanan konsumen.
6. Karyawan *CFC Basko Grand Mall* yang kurang tanggap terhadap permintaan konsumen.
7. *CFC Basko Grand Mall* tidak menyediakan kotak saran
8. Terjadi penurunan jumlah konsumen

C. Batasan Masalah

Mengacu pada identifikasi penelitian di atas, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya kepada konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Kualitas pelayanan karyawan *CFC Basko Grand Mall Padang*.
2. Kepuasan Konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*.

3. Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*.

D. Rumusan Masalah.

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan *CFC Basko Grand Mall Padang*?
2. Bagaimana kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*?

E. Tujuan Penelitian

Setelah mengidentifikasi, membatasi, dan merumuskan masalah yang akan diteliti, tentunya penelitian ini memiliki tujuan. Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan karyawan *CFC Basko Grand Mall Padang*.
- b. Mendeskripsikan kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*.

- c. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen di *CFC Basko Grand Mall Padang*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi pengelola/ manajemen *CFC Basko Grand Mall Padang*.

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan pertimbangan dalam mengembangkan serta menyempurnakan kebijakan industri dalam melayani konsumen untuk dapat memberikan kepuasan dan kualitas pelayanan yang maksimal.

2. Bagi karyawan *CFC Basko Grand Mall Padang*

Diharapkan para karyawan lebih meningkatkan kualitas kerja, sehingga bisa meningkatkan kepuasan konsumen yang berkunjung di *CFC Basko Grand Mall Padang* dan karyawan harus selalu taat teradap peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak industri.

3. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi tugas akhir atau skripsi. Selain itu agar peneliti mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh saat kuliah.

4. Bagi Jurusan Pariwisata

Diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika dan dapat memperoleh berbagai kasus yang berharga sehingga dapat digunakan sebagai bahan pembanding dalam memberikan materi perkuliahan.