

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAFE BATAVIA
PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

**RATIH PURWASIH
1302622/2013**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang

Nama : Ratih Purwasih
NIM/BP : 1302622/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Yuliana, SP, M.Si
SIP.MM
19700727 199703 2003

Hijriyantomi Suyuthie,
NIP: 19780903 201012 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

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

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang
Nama : Ratih Purwasih
NIM/BP : 1302622/2013
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Yuliana, SP, M.Si	1. _____
Sekretaris	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP. MM	2. _____
Anggota	: Waryono, S.Pd, MM.Par	3. _____
	Youmil Abrian, SE, MM	4. _____
	Feri Ferdian , SST, MM	5. _____



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratih Purwasih

NIM/BP : 1302622/2013

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang” 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.

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



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

Diketahui,

Saya yang menyatakan,

Ketua Jurusan Parwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

Ratih Purwasih

NIP. 19620530 198803 2001

NIM. 1302622

KARTU KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Ratih Purwasih

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang

Dosen Pembimbing I : Dr. Yuliana, SP, M. SI

Waktu	Uraian Konsultasi / Saran Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
7 Agustus 2017	Bimbingan judul proposal penelitian	
15 Agustus 2017	Bimbingan bab 1	
22 Agustus 2017	Perbaiki tata tulis pada bab 1,2, dan 3 Pertajam Masalah	
12 September 2017	Tambahkan teori pada bab dua	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

.IIIRIISAN PARIWISATA

18 September 2017	Perbaiki tata tulis pada bab 2 dan Perbaiki bab 3.	
25 September 2017	ACC seminar proposal	
7 November 2017	Perbaiki proposal penelitian setelah seminar	
14 November 2017	Bimbingan Angket	
21 November 2017	Perbaiki kembali kuesioner sesuai dengan kisi-kisi instrument.	
24 November 2017	ACC Kuesioner Uji Coba Penelitian	
27 November 2017	Konsultasi hasil uji coba instrument uji validitas dan uji reliabilitas. Lanjutkan penelitian.	
8 Januari 2018	Bimbingan bab 4 dan 5	
16 Januari 2018	Revisi bab 4	
25 Januari 2018	Lengkapi semua (Abstrak, daftar isi, lampiran)	
Januari 2018	ACC Kompre	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

JURISAN PARIWISATA

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

NIP.19620530 198803 2001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

KARTU KONSULTASI

Nama Mahasiswa : : Ratih Purwasih

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang

Dosen Pembimbing II : Hijriyantomi Suyuhtie, SIP,MM

Waktu	Uraian Konsultasi / Saran Pembimbing	Tanda Tangan Pembimbing
14 Agustus 2017	Pemberian surat tugas pembimbing. BAB I - Perbaikan Identifikasi Masalah - Perbaikan Tata Tulis	
21 Agustus 2017	BAB II - Perbaikan tata tulis dan Tambahkan Teori BAB III - Perbaikan Sumber Data	
25 Agustus 2017	ACC Seminar	
20 September 2017	Perbaikan proposal penelitian setelah seminar	
22 September 2017	Bimbingan Angket	



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

24 September 2017	Perbaiki kembali kuesioner sesuai dengan kisi-kisi instrument.	
27 September 2017	ACC Kuesioner Uji Coba Penelitian	
Januari 2018	ACC Kompre	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

NIP.19620530 198803 2001

ABSTRAK

Ratih Purwasih, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang

Penelitian ini dilatarbelakangi dari keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pelanggan dan masih kurang baik dalam menangani tamu yang datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Batavia Padang. Penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel kepuasan pelanggan dengan 5 indikator dan variabel kualitas pelayanan dengan 5 indikator.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Kafe Batavia Padang. Sampel penelitian ini adalah non probability sampling, dengan menggunakan metode insidental sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang yang ditentukan menggunakan rumus ridwan. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung melalui penyebaran kuisisioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data analisis menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 16.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) kepuasan pelanggan di kafe Batavia Padang berada dalam kategori sangat buruk (45%). (2) kualitas pelayanan di kafe batavia padang berada dalam kategori buruk (43%). (3) hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung 7.265 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan R Square sebesar 0,472. Artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 47% dan sisanya 53% dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, kualitas produk, emosional faktor dan biaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Kafe Batavia Padang”**. Skripsi ini penulis buat sebagai salah satu persyaratan dalam penulisan skripsi untuk memperoleh gelar sarjana sains terapan, pada Prodi D4 Manajemen perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan UNP.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair.M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Yuliana, SP., M. Si selaku Penasehat Akademik dan Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan Proposal Penelitian ini.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan sabar dan dengan berbagai disiplin ilmu.
5. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par, Bapak Youmil Abrian, SE., MM, dan Bapak Feri Ferdian SST., MM selaku selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini
6. Seluruh staff pengajar dan teknisi Jurusan Pariwisata FPP UNP

7. Kedua orang tua yang selalu menyertai penulis dengan doa dan memberi semangat
8. Dan kepada sahabat, teman-teman dan rekan-rekan seperjuangan yang memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Padang , Februari 2017

Ratih Purwasih

Nim. 1302622/2013

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Kepuasan pelanggan	15
3. Karyawan.....	19
4. kafe	20
B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Variabel Penelitian.....	22
C. Definisi Operasional Variabel.....	22
D. Populasi dan Sampel Peneltian	23
1. Populasi Penelitian	23
2. Sampel.....	24
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
1. Jenis Data	25
2. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Instrumen Penelitian	26
G. Uji Coba Instrument.....	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	31
H. Teknik Analisis Data.....	32
1. Mentabulasi Data	32
2. Deskripsi Data	32
I. Uji Persyaratan Analisis.....	33
1. Uji Normalitas	33
2. Uji Homogenitas	33
3. Uji Linearitas.....	34
J. Pengujian Hipotesis	34
1. Uji Regresi Linier Sederhana.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
1. Karakteristik Berdasarkan Umur.....	38
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	40
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	40
5. Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
6. Deskripsi Kualitas Pelayanan (X)	42
7. Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y)	55
C. Uji Persyaratan Analisis	67
1. Uji Normalitas	67
2. Uji Homogenitas	68
3. Uji Linearitas	69
D. Uji Hipotesis	70
1. Uji Regresi Linear Sederhana	70
E. Pembahasan	72
1. Kualitas Pelayanan	73
2. Kepuasan pelanggan.....	74
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Batavia Padang.....	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel	
1. Jumlah Pelanggan Bulan Maret 2017-Juni 2017.....	4
2. Jumlah Pelanggan Kafe Batavia dari bulan Maret 2017-Juni 2017.....	24
3. Pilihan Jawaban Skala Likert	26
4. Kisi-Kisi Operasional Variabel.....	27
5. Hasil Uji Validitas.....	30
6. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach).....	31
7. Hasil Uji Reliabilitas Angket.....	32
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	38
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	40
12. Hasil Statistik Variabel X dan Y.....	41
13. Hasil Statistik Variabel Y.....	43
14. Klasifikasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan Y.....	44
15. Hasil Statistik Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan.....	45
16. Klasifikasi Skor Indikator Tercapainya Harapan Pelanggan.....	46
17. Hasil Statistik Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan.....	47
18. Klasifikasi Skor Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan.....	48
19. Hasil Statistik Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan.....	49
20. Klasifikasi Skor Indikator Tercapainya Keinginan Pelanggan.....	50
21. Hasil Statistik Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Kembali.....	51
22. Klasifikasi Skor Indikator Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Kembali.....	52
23. Hasil Statistik Indikator Keinginan Untuk Barang Dan Jasa Kepada Orang lain.....	53
24. Klasifikasi Skor Indikator Keinginan Untuk Barang Dan Jasa Kepada Orang lain.....	54
25. Hasil Statistik Variabel Y.....	55
26. Klasifikasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan X.....	56
27. Hasil Statistik Indikator Reliability	57
28. Klasifikasi Skor Indikator Reliability.....	58
29. Hasil Statistik Indikator Responsiveness.....	59
30. Klasifikasi Skor Indikator Responsiveness.....	60
31. Hasil Statistik Indikator Assurance.....	61
32. Klasifikasi Skor Indikator Assurance.....	62
33. Hasil Statistik Indikator Empathy.....	63
34. Klasifikasi Skor Indikator Empathy.....	64
35. Hasil Statistik Indikator Tangible.....	65
36. Klasifikasi Skor Indikator Tangible.....	66
37. Hasil Uji Normalitas.....	67
38. Hasil Uji Homogenitas.....	68
39. Hasil Uji Linearitas.....	69

40. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	70
41. Hasil Uji Koefesien Regresi.....	71
42. Hasil Uji (R Square).....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Uji Coba.....	83
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian.....	88
Lampiran 3. Uji Validitas Variabel X dan Y.....	88
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	90
Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian.....	99
Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian.....	104
Lampiran 7. Klasifikasi Skor.....	109.
Lampiran 8. Hasil Perhitungan Statistik Variabel X dan Y.....	120
Lampiran 9. Uji Normalitas.....	133
Lampiran 10. Uji Homogenitas.....	133
Lampiran 11. Hasil Uji Linearitas.....	134
Lampiran 12. Regresi Linear Sederhana.....	134
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	136
Lampiran 14. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas.....	137
Lampiran 15. Surat Izin Penelitian Dari Kafe Batavia Padang.....	138
Lampiran 16. Kartu Konsultasi.....	139

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia saat ini cenderung lebih menyukai memenuhi kebutuhan pangan mereka dengan mengonsumsi makanan yang dibeli dari restoran, kafe, dan lainnya. Hal tersebut dikarenakan budaya yang muncul seperti malas untuk memasak sendiri di rumah dan cita rasa masakan restoran yang memiliki *image* lebih enak dari pada masakan buatan sendiri. Berdasarkan hal tersebut, banyak para usahawan berbondong-bondong untuk membuka restoran baru dan restoran yang unik, baik restoran yang berjejer di tepi jalan, ataupun restoran yang ada di hotel berbintang.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Restoran kecil yang sering disebut kafe merupakan jenis usaha yang banyak diminati oleh pengusaha. Kafe mempunyai target pasar yaitu siswa/mahasiswa, pegawai, dan masyarakat umum. Kafe berasal dari bahasa perancis, kafe memiliki arti harfiahnya adalah (minuman) kopi, tetapi kemudian menjadi tempat dimana seseorang bisa minum-minum, tidak hanya kopi tetapi juga minuman lainnya termasuk minuman beralkohol rendah. kafe tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman. kafe merupakan salah satu fasilitas umum yang

keberadaannya selain sebagai tempat untuk menjual makanan dan minuman juga sebagai tempat bertemunya segala macam masyarakat.

Menurut Marsum (2005: 20) mengatakan “Cafeteria atau cafe adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol”. Sedangkan menurut Shite dalam Ferdian (2013: 1) mendefenisikan bahwa kafe adalah:

“Suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, maupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di kafe itu”.

Semakin ketatnya persaingan bisnis, menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler, 2005). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas dan cenderung akan mencobanya kembali, begitu pula sebaliknya.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) mengungkapkan “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya”. Bila kinerja karyawan melebihi harapan

pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja karyawan tidak sesuai harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa. Sedangkan menurut Cadotte, dkk, dalam Tjiptono (2012: 311) kepuasan pelanggan yaitu “perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”.

Indikator kepuasan pelanggan adalah: tercapainya harapan pelanggan, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali (loyal terhadap produk/jasa), keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2012: 157) menyatakan “Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap layanan. Salah satunya adalah kualitas pelayanan. Menurut Tiptono (2012: 157) “Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Indikator kualitas pelayanan adalah: *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti fisik).

Salah satu kafe yang banyak menarik pelanggan khususnya kalangan remaja adalah Kafe Batavia Ulak Karang Padang Sumatera Barat. Kafe Batavia Padang terletak di jalan Ulak Karang Selatan Padang Utara. Kafe Batavia ini berdiri pada tahun 2015 dan didirikan oleh ibuk Melda Yolanda, kafe ini mempunyai 5 orang karyawan dan beroperasi setiap hari dari pukul 10,00 pagi sampai pukul 22,00 malam. Jumlah

pelanggan 4 bulan terakhir yang datang di Kafe Batavia Ulak Karang Padang Sumatera Barat dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 1
Jumlah Pelanggan dari bulan Maret 2017– bulan Juni 2017

Bulan	Jumlah Pelanggan yang ada
Maret 2017	2,170
April 2017	1.800
Mei 2017	1.550
Juni 2017	1.350
Jumlah	6.870

Sumber: Batavia kafe ulak karang padang 2017

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa jumlah pelanggan yang datang di Kafe Batavia Ulak Karang Padang dari bulan Maret sampai Juni mengalami penurunan. Berdasarkan observasi awal, peneliti mewawancarai 10 orang Pelanggan. Diperoleh temuan bahwa dari pelanggan sebanyak 90% Pelanggan mengeluhkan tentang karyawan yang tidak memperdulikan kepentingan pelanggan saat berada di kafe dari segi menu. Karyawan kafe tersebut tidak menjelaskan daftar menu, karyawan hanya memberikan *list* menu, pena dan kertas kepada pelanggan untuk ditulis menu yang ingin dipesan. Hal ini membuktikan bahwa karyawan tidak memiliki sikap *empathy* (empati) kepada pelanggan. Karyawan tidak memberikan perhatian personal kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak nyaman.

Selanjutnya 80% pelanggan juga mengeluhkan tentang pengantaran makanan yang terlalu lama, sehingga membuat pelanggan merasa bosan dan tidak nyaman untuk menunggu. Hal ini berkaitan

dengan *responsiveness* (daya tanggap) karyawan yang seharusnya memberikan kenyamanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa puas dan merasa senang datang kembali ke kafe tersebut. Selain itu 80%, pelanggan juga mengeluhkan ketidakpuasan terhadap pesanan makanan yang diantarkan tidak sesuai dengan makanan yang dipesan pelanggan karena pesanan pelanggan tertukar dengan pelanggan lainnya. Hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari segi *reability* (kehandalan). karyawan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya 70% pelanggan juga mengatakan bahwa karyawan yang kurang ramah terhadap pelanggan yang datang ke Kafe Batavia. Hal ini terbukti dengan tidak adanya sambutan atau salam yang diberikan karyawan terhadap tamu. Salam atau sambutan sangat penting agar pelanggan merasa diperhatikan sehingga menumbuhkan keyakinan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan dapat terpenuhi.

Hal di atas membuat kurang puasnya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan kafe sehingga berkurangnya pelanggan yang datang. Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAFE BATAVIA PADANG**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Keluhan pelanggan mengenai tidak dijelaskannya menu di dalam *list* menu oleh karyawan saat pelanggan melakukan pemesanan di Kafe Batavia Padang. Karyawan tidak memiliki sikap empati yang terlihat dari sikap karyawan yang hanya memberikan list menu, pena dan kertas untuk pelanggan menuliskan pesannya.
2. Daya tanggap karyawan yang terlalu lama dalam Pengantaran pesanan makanan pelanggan di Kafe Batavia Padang.
3. Keandalan karyawan terhadap Pesanan makanan yang diantarkan tidak sesuai dengan makanan yang dipesan pelanggan karena pesanan tersebut tertukar dengan pelanggan lainnya di Kafe Batavia Padang.
4. Kurang ramahnya karyawan terhadap pelanggan yang datang ke Kafe Batavia Padang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan
2. Kepuasan pelanggan
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Kafe Batavia Padang?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Kafe Batavia Padang?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Batavia Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Batavia Padang.
2. Tujuan Khusus
 - a. Mengetahui kualitas pelayanan di Kafe Batavia Padang.
 - b. Mengetahui kepuasan pelanggan di Kafe Batavia Padang.
 - c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Batavia Padang.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Pengusaha Kafe

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengembangan usaha kafe dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dapat bermanfaat bagi usaha kafe kedepannya.

2. Bagi Mahasiswa Manajemen Perhotelan

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang

akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata. 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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bagian sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kafe Batavia Padang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

4. Hasil penilaian tentang variabel Kualitas pelayanan (X) di Kafe Batavia Padang dengan 95 orang responden, berada pada klasifikasi skor 42,84-56,28 menunjukkan kategori buruk dengan presentase 43%
5. Hasil penelitian tentang variabel kepuasan pelanggan (Y) di Kafe Batavia Padang dengan 95 orang responden, berada pada klasifikasi skor $\leq 26,52$ menunjukkan kategori sangat buruk dengan presentase 45%.
6. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Kafe Batavia Padang diperoleh nilai F hitung 7,265 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap Y dengan R Square 0,472 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 47% sedangkan sisanya 53% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu harga, kualitas produk, emosional faktor dan biaya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Kafe

Sebaiknya pihak Kafe Batavia Padang memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan menjadi puas, sehingga Kafe Batavia Padang lebih banyak diminati pelanggan dan secara tidak langsung dapat meningkatkan pemasukan atau keuntungan di Kafe Batavia Padang. Hasil penelitian berdasarkan indikator dari kualitas pelayanan seperti:

a. Keandalan (*reliability*)

Indikator Keandalan (*reliability*) di kafe Batavia Padang dalam kategori sangat buruk. Diharapkan karyawan memberikan pelayanan yang dihandalkan pelanggan dengan tepat dan cepat dapat ditingkatkan.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*) berada dalam kategori sangat buruk. diharapkan setiap karyawan selalu menjaga sikap serta kesediaan untuk membantu pelanggan tanpa dengan paksaan.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) berada dalam kategori buruk. diharapkan tingkat kemampuan karyawan untuk meyakinkan pelanggan

dan menjaga keamanan karyawan selama berada di Kafe Batavia Padang.

d. Empati (*emphaty*)

Empati (*emphaty*) berada dalam kategori sangat buruk. Diharapkan selalu menjaga komunikasi dan bahasa yang sopan kepada setiap pelanggan.

e. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) berada dalam kategori sangat buruk. Diharapkan lebih menjaga semua fasilitas yang ada serta menjaga penampilan karyawan dengan menggunakan baju seragam kerja agar pelanggan merasa tidak ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen Perhotelan

Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan, sumbangan pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan Pelanggan.

3. Bagi Peneliti lain

Diharapkan bagi peneliti lainnya yang ingin melanjutkan penelitian ini dengan memperluas kajian tentang faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, harga, emosional dan biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Depertemen Pendidikan Dan Kebudayaan. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ferdian, Feri. 2013. *Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Kantin Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang*. Skripsi. Padang: Universitas Negeri Padang
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta: Med Press
- Ikhlas, Reda. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Pantai Carocok Painan Pesisir Selatan*. Skripsi. Padang: Universitas Negeri Padang
- Irawan, H. D. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Idris, Soentoro. 2015. *Cara Mudah Belajar Metodologi Penelitian Dengan Aplikasi Statistika*. Depok: PT Taramedia Bakti Persada
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Marsum. 2005. *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Manulang. 2002. *Hospitality*. Semarang: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2009. *Metode penelitian*. CV Alfabeta: Bandung.
- Sulastiyono. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Permana, Agung. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi
- Permen Parekraf. 2014. *Standar Usaha Restoran*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2005. *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi