

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI PAREWA COFFEE  
PANTAI PURUS PADANG**

**Skripsi**



**Oleh**

**Reza Ashary**

**17135289/2017**

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

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI PAREWA *COFFEE* PANTAI PURUS PADANG**

Nama : Reza Ashary  
NIM/BP : 17135289/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

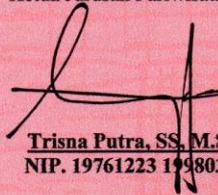
Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Dra Ira Meirina Chair, M.Pd**  
**NIP.196205301988032001**

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1001**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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 Terhadap Kepuasan  
Konsumen di Parewa *Coffee* Pantai Purus Padang  
Nama : Reza Ashary  
NIM/BP : 17135289/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2021

### Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

1.

2. Anggota : Trisna Putra, SS, M.Sc

2.

3. Anggota : Youmil Abrian, SE, M.M

3.





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Reza Ashary  
NIM/TM : 17135289 / 2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Parewa *Coffee* Pantai Purus 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.

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

Diketahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
**Reza Ashary**  
NIM, 17135289

## ABSTRAK

**Reza Ashary. 2021.** “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa *Coffee* Pantai Purus Padang. *Skripsi*. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Univeristas Negeri Padang”

Penelitian ini awalnya berlatar belakang dari hasil pengamatan saat berkunjung dan melakukan pra-penelitian terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa *Coffee* Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa *Coffee* Padang.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan data kuantitatif dan metode asosiatif kausal. Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Sampel pada penelitian ini berjumlah 98 orang dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner terkait kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Uji persyaratan analisis yang dilakukan yaitu uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linearitas. Pengujian hipotesis yang dilakukan yaitu analisis regresi linar sederhana. Selanjutnya data dideskripsikan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.00

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat dilihat bahwa Variabel X (Kualitas Pelayanan) menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 51%, Variabel Y (Kepuasan Konsumen) menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 56%, dan Kualitas Pelayanan berperan signifikan dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Parewa *Coffee* Pantai Purus Padang dengan koefisien regresi sebesar 0,325 serta diperoleh koefisien determinasi sebesar (0,238) 23,8% dan 76,2% dipengaruhi oleh faktor lain dengan nilai R Square sebesar 0,238.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang”** ini disusun sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair. M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan nasehat, arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini.
4. *Staff* administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. *Staff* Parewa Coffee Padang yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Kepada Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2017 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
7. Kepada Kedua Orangtua serta Keluarga Besar tercinta terimakasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 13 Agustus 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II Tinjauan Pustaka</b>	
A. Kajian Teori .....	13
1. Kepuasan Konsumen .....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	20
3. Kedai Kopi .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Konseptual .....	24
D. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III Metodologi Penelitian</b>	
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Variabel Penelitian .....	26
C. Definisi Operasional Variabel .....	26
D. Populasi dan Sampel .....	27
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Instrumen Penelitian .....	30
G. Uji Coba Instrument .....	33
H. Teknik Analisis data .....	35
I. Uji Persyaratan Analisis .....	37
J. Pengujian Hipotesis .....	38

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	40
B. Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
<b>LAMPIRAN</b> .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Jumlah Kedai Kopi di Kota Padang.....	3
2. Jumlah Kunjungan Parewa Coffee Pantai Purus Padang.....	6
3. Jumlah Kunjungan Parewa Coffee Pantai Purus Padang.....	27
4. Pilihan Jawaban Skala Linkert.....	31
5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
6. Uji Coba Validitas.....	34
7. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	35
8. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	35
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	42
13. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
14. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	43
15. Deskripsi Data Variabel Indikator Tangibles .....	45
16. Distribusi Frekuensi Indikator Tangibles .....	45
17. Deskripsi Data Variabel Indikator Emphaty .....	46
18. Distribusi Frekuensi Indikator Emphaty .....	47
19. Deskripsi Data Variabel Indikator Reliability .....	48
20. Distribusi Frekuensi Indikator Reliability .....	48
21. Deskripsi Data Variabel Indikator Responsiveness .....	49
22. Distribusi Frekuensi Indikator Responsiveness .....	50
23. Deskripsi Data Variabel Indikator Assurance .....	51
24. Distribusi Frekuensi Indikator Assurance .....	51
25. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Konsumen .....	52
26. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen .....	53
27. Deskripsi Data Variabel Indikator Tercapainya Harapan Konsumen .....	54
28. Distribusi Frekuensi Indikator Tercapainya Harapan Konsumen .....	55
29. Deskripsi Data Variabel Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Konsumen ....	56
30. Distribusi Frekuensi Indikator Terpenuhinya Kebutuhan Konsumen .....	56
31. Deskripsi Data Variabel Indikator Tercapainya Keinginan Konsumen.....	57
32. Distribusi Frekuensi Indikator Tercapainya Keinginan Konsumen .....	58
33. Deskripsi Data Variabel Indikator Adanya Keinginan Memakai kembali ...	59
34. Distribusi Frekuensi Indikator Adanya Keinginan Memakai kembali .....	59
35. Deskripsi Data Variabel Indikator Adanya Keinginan Merekomendasi .....	60
36. Distribusi Frekuensi Indikator Adanya Keinginan Merekomendasi .....	61

37. Hasil Uji Normalitas .....	62
38. Hasil Uji Homogenitas .....	63
39. Hasil Uji Linearitas .....	64
40. Hasil Signifikan Uji F .....	65
41. Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana .....	66
42. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	67

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Hal
1. Menu Parewa Coffee Pantai Purus Padang.....	6
2. Wawancara dengan Konsumen Parewa Coffee .....	7
3. Ulasan Konsumen .....	8
4. Ulasan Konsumen .....	8
5. Kerangka Konseptual.....	25

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Hal
1. Data Tabulasi Uji Coba Penelitian .....	76
2. Uji Validitas .....	78
3. Uji Relianilitas .....	79
4. Kuesioner Penelitian .....	80
5. Karakteristik Responden .....	85
6. Deskriptif Data Kualitas Pelayanan .....	86
7. Deskriptif Data Kepuasan Konsumen .....	87
8. Deskriptif Data Rumus MiSdi dan Rentang Skor .....	88
9. Surat Izin Penelitian .....	99
10. Surat Balasan Penelitian .....	100
11. Data Tabulasi Penelitian .....	101
12. Dokumentasi .....	105

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah salah satu *sector* Penunjang perekonomian di Indonesia. Keindahan alam dan kearifan lokal Indonesia menjadi daya tarik utama bagi wisatawan dari berbagai belahan dunia untuk datang berkunjung ke Indonesia. Pariwisata merupakan perjalanan dari satu tempat menuju ke tempat lainnya bersifat sementara yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam sosial budaya, alam dan ilmu (Kodhyat dalam Kurniansah, 2014).

Industri pariwisata yang mulai berkembang adalah jasa boga salah satunya Kedai Kopi. Kedai Kopi merupakan salah satu jasa boga yang menyediakan dan menjual minuman berbahan dasar kopi dan makanan sederhana seperti *snack*. Menurut Wiktionary (2010:22) Kedai Kopi adalah “sebuah café kecil atau restoran kecil yang biasanya menjual kopi yang terkandung minuman non-alkohol , makanan ringan dan *snack* dengan fasilitas yang menunjang di tempat tersebut”.

Seiring perkembangan zaman, gaya hidup manusia sudah berubah. Jika dulu kopi disajikan hanya untuk acara dan waktu tertentu saja tetapi kini kopi sudah seperti kebutuhan hidup, ini dapat dibuktikan telah banyak didirikannya kedai kopi di Indonesia. Penikmat kopi sekarang tidak hanya datang dari kalangan dewasa keatas seperti pekerjaan kantoran atau lansia tetapi juga dari

kalangan remaja seperti mahasiswa dan pelajar SMA. Saat sekarang selain tempat menikmati kopi, kedai kopi juga beralih fungsi sebagai tempat *meeting*, sebagai tempat menghilangkan penat setelah seharian bekerja, dan sebagai tempat mengerjakan tugas bagi mahasiswa atau pelajar serta tempat nongkrong atau menghabiskan waktu bersama-sama teman-teman bagi anak *milenial*. Para pengusaha kopi berlomba-lomba untuk membuat konsumen merasa puas dengan berbagai cara, salah satunya dengan kualitas pelayanan.

Kepuasan konsumen merupakan hal penting dalam mendapatkan loyalitas konsumen. Kualitas Pelayanan sangat penting diketahui oleh pihak perusahaan agar terciptanya rasa puas bagi konsumen terhadap pihak perusahaan. Kepuasan konsumen menurut Khotleer and Keller (2010) “Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika *performance* gagal memenuhi ekspektasi, maka konsumen menjadi tidak puas. Jika *performance* melebihi ekspektasi, maka konsumen mereka sangat puas”.

Menurut Permana dalam Ruci dalam Rahmaya (2019:15) Kepuasan konsumen mempunyai lima indikator yaitu :

- 1) Tercapainya harapan konsumen.
- 2) Terpenuhi Kebutuhan Konsumen.
- 3) Terpenuhi Keinginan Konsumen.
- 4) Adanya keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali.
- 5) Adanya keinginan untuk merekomendasi produk dan jasa kepada orang lain.

Kualitas pelayanan adalah penilaian dari konsumen atas keunggulan dan keistimewaan suatu *produk* atau *service* secara menyeluruh. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan (Lupiyadi dalam Ndaru 2012: 16). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan persepsi konsumen terhadap kualitas *produk* atau jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus agar dapat memaksimalkan kualitas *produk* atau jasa.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang terkenal memiliki keindahan alam dan kearifan lokal. Beberapa kota dan kabupaten di Sumatera Barat memiliki destinasi wisata dengan ciri khasnya tersendiri seperti Bukittinggi, Payakumbuh, Pariaman dan lain-lain. Tentu Kota Padang sebagai ibu kota dari Sumatera Barat juga memiliki banyak wisata, wisata yang identik dengan Kota Padang adalah batu Malin Kundang. Selain objek wisata, industry pariwisata yang meningkat di Kota Padang adalah restoran dan cafe. Banyak terdapat restoran-restoran yang baru didirikan tidak terkecuali kedai kopi.

**Tabel 1. Jumlah Kedai Kopi di Kota Padang**

<b>Nama Kedai Kopi</b>	<b>Alamat</b>
Rimbun Espresso & Brew Bar	Jl. KIS. Mangunsarkoro, Jati Baru, Padang Timur
Janji Jiwa	Jl. Dr.Sutomo No125 ,Kubu Marapalam, Padang Timur
The Gade Coffee Padang	Jl. Sawahan, Padang Timur
El's Coffe	Jl. Nipah Belakang Tangsi , Padang Barat
V Coffee	Jl. Raden Saleh No 3, RimbO Kaluang, Padang Barat

Lalito Coffee Bar & Roastery	Jl. Wolter Monginsidi No 24 Belakang Tangsi, Padang Barat
Kopi Kulo	Jl.Raden Saleh no 25, Rimbo Kaluang Padang Barat
Bacarito Kopi	Jl. Nipah no.3C, Berok Nipah, Padang Barat
Coffee Theory	Jl. Tepi Pasang No.81, Padang Barat
Kubik Koffie	Jl. Olo Ladang No.12, Padang Barat
Uno Koffie Padang	Jl. Veteran No 16 Padang Pasir Padang Barat
Parewa Coffee Pantai Purus	Jl. Samudera No 4 , Purus, Padang Barat
Café Merjer	Jl. Ujuang Gurun no 88A, Padang Pasir , Padang Barat
El-Nino Coffe	Jl. Pondok No. 131 Belakang Pondok Padang Barat
Trilogi Coffee	Jl. Raden Saleh No 49, Rimbo Kaluang , Padang Barat
Kopi Rasa	Jl. Raden Saleh No 17b Rimbo Kaluang , Padang Barat
Imajin Coffee & Syrup	Jl.Bandar Purus No 62, Padang Pasir , Padang Barat
Barau Coffee & Eatry	Jl. Batang Arau No 88 , Berok Nipah , Padang Barat
Tekape Coffee & Eatery	Jl. Jend.A.Yani No 53 OLO , Padang Barat
Warung HQ	Jl. Rohana Kudus No 71 , Kampung Jao, Padang Barat
Kalijodo Coffee	Jl. Bandar Purus No.43 Padang Pasir, Padang Barat
Kamtumi Coffee	Jl. Ujung Gurun No. 152, Padang Barat
Kopi Paripurna	Jl. Wolter Monginsidi No 3 Belakang Tangsi, Padang Barat
J.CO Donuts & Coffee	Jl.S. Parman No 252, Ulakkarang Utara, Padang Utara
The Coffe Bean & Tea Leaf	Ulak karang Selatan, Padang Utara
Kopi Pagi	Gg. Nuri No 22 Air Tawar, Padang Utara
Kupi Batigo	Jl. KH. Dahlan No 19, Alai Parak Kopi, Padang Utara
TEDE X RMBN	Jl. S. Parman No 155 A Ulakkarang Padang Utara
VOLKS Koffie Padang	Jl. Moh. Thamrin No 53 Alang Laweh , Padang Selatan
Mason Coffee	Jl. Hiligoo No 50, Belakang Pondok , Padang Selatan
Monochrome Coffee	Jl Berok Raya no 25 , Nanggalo
Hello Monday Coffee	Jl. Dr.Moh. Hatta No 16 , Kampung Dalam , Pauh
TitikDiDepan Coffee	Jl. Prof. Dr. Hamka No 165 Perupuk Tabing , Koto Tangah
Dua Pintu Coffee	Jl. Dr. Moh. Hatta No 02 Pasar Ambacang, Kuranji

Sumber : Data Pribadi, 2021

Pada tabel 2 diatas terlihat bahwa terjadi penambahan jumlah kedai kopi di Kota Padang, sehingga para perusahaan kedai kopi harus memikirkan cara untuk bertahan didalam persaingan dalam menarik perhatian dan mendapatkan loyalitas konsumen atau pengunjung, mulai menu, fasilitas, cara promosi dan kualitas pelayanan. Para pengusaha kedai kopi harus memiliki ide-ide yang menarik agar bisa membuat konsumen untuk datang ke kedai kopi karena sekarang konsumen selain memikirkan menu yang menarik, mereka juga memikirkan kedai kopi dengan konsep yang menarik agar mereka bisa berfoto dan men-*posting* di akun *social media*. Perusahaan juga harus memikirkan cara mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas setelah berkunjung ke kedai kopi tersebut dan kemungkinan besar akan kembali lagi untuk berkunjung karena apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan konsumen pun baik ataupun sebaliknya. Salah satu kedai kopi yang ada di kota Padang adalah Parewa Coffee.

Parewa Coffee merupakan salah satu franchise kopi yang sudah terkenal di Kota Padang. Parewa Coffee sendiri sudah memiliki 3 cabang yang berlokasi di daerah unand, daerah Pantai Purus dan di Padang Panjang. Parewa Coffee Pantai Purus berlokasi di Jl. Samudera No 4 Purus, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang. Kedai Kopi ini menjadi tempat tongkrongan baru bagi kalangan remaja, khususnya untuk daerah Pantai Padang. Banyak kalangan remaja datang ke Parewa Coffee Pantai Purus Padang untuk bertemu bercengkrama dengan teman-teman mereka atau menikmati waktu berdua dengan pasangan sembari menikmati menu dan menyaksikan *sunset* di Pantai

Padang. Harga menu di Parewa Coffee Pantai Purus Padang relatif standar sangat cocok untuk kalangan muda. Jam Operasionalnya untuk hari biasa dari pukul 15.00-22.00 sedangkan untuk *weekend* dari pukul 15.00-23.00.



**Gambar 1. Menu Parewa Coffee Pantai Purus Padang**  
*Sumber : Parewa Coffee Pantai Purus Padang (2021)*

**Tabel 2. Jumlah Kunjungan Konsumen Parewa Coffee Pantai Purus Padang**

Bulan	Pengunjung
Januari	6.722
Februari	7.094
Maret	4.402
April	4.828
<b>Total</b>	<b>23.046</b>

Sumber : Parewa Coffee (2021)

Berdasarkan hasil pra penelitian dan wawancara dengan konsumen yang peneliti lakukan pada tanggal 01 Maret 2021, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Menurut Akmal salah satu konsumen yang berkunjung ke Parewa Coffee Pantai Purus, terdapat beberapa menu yang ada tidak tersedia, sehingga membuat Akmal tidak dapat merasakan menu yang ingin dipesan tersebut, serta masih terdapat kekurangan menu-menu snack untuk menunjang konsumen selama berada di Parewa untuk menikmati sunset sembari menikmati kopi.

Kayra salah satu pengunjung juga berpendapat hampir sama dengan Akmal saat peneliti melakukan wawancara dengannya, Kayra berpendapat bahwa Parewa harus menambahkan wifi dan toilet untuk menunjang kebutuhan konsumen selama berada di Parewa sehingga membuat konsumen merasa puas dan terpenuhinya kebutuhan konsumen selama berada di Parewa. Hal ini akan berdampak baik bagi Parewa kedepannya.



**Gambar 2. Wawancara dengan Konsumen Parewa Coffee**

Sumber: Data Pribadi (2021)

Peneliti juga melihat beberapa ulasan konsumen tentang Parewa Coffee Pantai Purus yang kurang baik dari segi pelayanan yang diberikan kepada konsumen seperti yang terlihat pada ulasan berikut:



**Gambar 3. Ulasan Konsumen**

Sumber : Google.co.id (2021)

Terlihat pada ulasan diatas, salah satu konsumen bernama Putra Andaresta mengatakan bahwa “tempatnya sudah bagus, tapi pelayanannya kurang cepat dan karyawannya jutek”. Hal ini membuat konsumen merasa tidak nyaman dan akan berdampak bagi citra Parewa. Seharusnya waiter harus memberikan respon yang baik dan mellihatkan kehandalan mereka dalam melayani konsumen agar konsumen merasa nyaman dan akan berkunjung kembali.



**Gambar 4. Ulasan Konsumen**

Sumber : Google.co.id (2021)

Pada ulasan konsumen diatas terlihat bahwa, masih terdapat keluhan konsumen terhadap pelayanan yang lama dan menu yang ditawarkan sedikit.

Hal ini seharusnya lebih di perhatikan lagi oleh pihak manajemen Parewa agar lebih meningkatkan peralatan-peralatan yang digunakan dalam proses pembuatan kopi dan lebih memperhatikan kesigapan karyawan dalam melayani konsumen agar konsumen merasa puas terhadap Parewa Coffee. Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan yang peneliti temui di Parewa Coffee Pantai Purus, maka penelitian ini penting untuk dilakukan agar pihak Parewa dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas dan berkeinginan kembali berkunjung. Hal ini juga akan berdampak baik bagi pendapatan Parewa karena jika konsumen merasa puas mereka akan loyal dan mengajak teman-teman mereka untuk berkunjung ke Parewa.

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh peneliti diatas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Beberapa konsumen mengeluh kurangnya ketersediaan menu yang akan dipesan oleh konsumen sehingga konsumen tidak bisa memesan apa yang diinginkan konsumen.
2. Beberapa konsumen mengeluh karyawan kurang cepat dalam menghadirkan minuman.

3. Adanya keluhan dari konsumen mengenai kurangnya interaksi antara karyawan dengan konsumen.
4. Konsumen mengeluh mengenai beberapa minuman yang tidak memiliki konsisten rasa, berbeda dengan Parewa Coffee Unand.
5. Beberapa konsumen mengeluh tidak adanya toilet ataupun Wifi yang merupakan salah satu kebutuhan konsumen.
6. Adanya konsumen yang tidak ingin melakukan kunjungan kembali ke Parewa Coffee Pantai Purus.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan oleh peneliti diatas , maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di Parewa Coffee Pantai Purus Padang.
2. Kepuasan Konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Parewa Coffee Pantai Purus Padang ditinjau dari *Tangible* , *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*?

2. Bagaimana Kepuasan Konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang ditinjau dari tercapainya harapan, kebutuhan , keinginan konsumen dan adanya keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali serta adanya keinginan untuk merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain?
3. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang ?

## **E. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan di Parewa Coffee Pantai Purus Padang ditinjau dari indikator *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.
- b. Mendeskripsikan tentang kepuasan konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang ditinjau dari tercapainya harapan, kebutuhan , keinginan konsumen dan adanya keinginan untuk memakai produk dan jasa itu kembali serta adanya keinginan untuk merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain.
- c. Menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Parewa Coffee Pantai Purus Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Bagi Parewa Coffee Pantai Purus Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi serta masukan kepada pihak Parewa Coffee Pantai Purus Padang tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### 2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

a. Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang ilmu pengetahuan di jurusan pariwisata Universitas Negeri Padang.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang bisa digunakan dalam perkuliahan di jurusan pariwisata, prodi D4 manajemen perhotelan tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

### 3. Bagi penelitian selanjutnya

Dapat menjadi sebuah referensi dan pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

### 4. Bagi Peneliti

a. Untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (SST).

b. Menambah wawasan dan mendapatkan ilmu serta pengetahuan baru tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.