

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI HALO CAFE, ZONA CAFE, TREMOR CAFE, KANUN CAFE, DAN CAFE JENAR, DAU MALANG)

Submission date: 20-Jul-2021 03:26PM (UTC-0700)

by ANDREAS ETANTO

Submission ID: 1409979553

File name: afe,_Kanun_Cafe_Dan_Cafe_Jenar,_Dau_Malang_-_Andreas_Etanto.docx (21.33K)

Word count: 872

Character count: 5806

2 ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI HALO CAFE, ZONA CAFE, TREMOR CAFE, KANUN CAFE, DAN CAFE JENAR, DAU MALANG)

RINGKASAN

1
Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dari dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Halo Cafe, Zona Cafe, Tremor Cafe, Kanun Cafe dan Cafe Jenar Dau Malang. Dengan menggunakan Metode Servqual. Jenis penelitian ini adalah *explanatory* yang digunakan pada metode kuantitatif. Penelitian ini telah dirumuskan sebelumnya dengan fokus pada teknik pengumpulan data dengan Kuesioner, Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner diuji kualitas dan reliabilitasnya aplikasi SPSS terhadap soal yang dibuat dan kelayakan kuesioner.

Hasil analisis dengan menggunakan metode Servqual pada penelitian menunjukkan bahwa belum terpenuhi kebutuhan pada keinginan pelanggan ditunjukkan terhadap nilai kepuasan pelanggan ada lima dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tangap), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Perhatian) dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat nilai negatif pada dikategorikan sebagai pelanggan belum puas dengan pelayanan. Yang diberikan, sehingga dari kelima dimensi pelayanan harus ditingkatkan. Atribut sangat diprioritaskan utama untuk perbaikan terhadap atribut yang termasuk dalam kuadran utama (kuadran I), diantaranya adalah atribut kecepatan dalam pelayanan dan penyajian (X1.1), penampilan pelayan dalam melayani pengunjung, kebersihan dan kerapian karyawan sesuai terhadap standar dan tampilan hidangan makanan dan minuman (X1.2), kenyamanan berkunjung (tidak bersaing, areal izin tanah, dll) dan keamanan tempat usaha *cafe* (X3.3), (Menanggapi keluhan pengunjung, kesabaran dan kesabaran pegawai dalam melayani konsumen, pelayanan saat pengunjung datang) X5.2 (tidak membedakan pengunjung) (X5). Atribut yang menjadi prioritas utama adalah atribut yang berada pada kuadran I pada diagram kartesius.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Servqual

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan bukan sekedar menjadi ketentuan dari pelanggan, melainkan pula bagi manajemen bisnis *cafe* memberi kualitas pelayanan baik, sopan, ramah terhadap pelanggan/konsumen, penampilan karyawan rapi dan bersih, cara penyajian makanan dan minuman yang menarik, kecepatan waktu dalam penyajian menu dan sebagainya.

Menurut Suryaningtyas, dkk (2013), kualitas pelayanan adalah beberapa syarat dari keselamatan hidup pada perusahaan ataupun instansi, tingginya suatu kualitas pelayanan dapat gambaran atau tercermin dari aspek kepuasan pelanggan. Pelayanan bukan hanya merupakan tuntutan pada konsumen atau pelanggan, diantaranya bagi pihak manajemen perusahaan untuk memberikan pelayanan untuk memuaskan kepada pelanggan atau konsumen.

Cafe merupakan tempat ataupun bangunan yang ditata secara komersial, memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggannya menyiapkan menu makanan dan minuman. Selain memiliki tujuan bisnis dan mencari keuntungan, *Cafe* juga berusaha membuat tamu puas dan inilah tujuan utama operasional *Cafe* (Tarigan, 2013).

Halo *Cafe*, Zona *Cafe*, Tremor *Cafe*, Kanun *Cafe* dan *Cafe* Jenar merupakan *cafe* terletak di Kota Malang, khususnya di Kecamatan Dau. Beberapa *cafe* tersebut memiliki karakteristik serta kelebihan masing-masing. Para pelaku bisnis *cafe* tersebut berupaya mengutamakan kepuasan konsumen, mulai dari kualitas makanan dan minuman yang dijual, harga terjangkau, lokasi strategis, desain tempat usaha yang menarik minat pelanggan dan lain sebagainya.

Pengamatan awal dilakukan peneliti di Halo *Cafe*, Zona *Cafe*, Tremor *Cafe*, Kanun *Cafe* dan *Cafe* Jenar dari ke 5 *cafe* tersebut masih ada mendapat keluhan dari pelanggan seperti pelayanan kurang memuaskan, penyajian menu yang tidak tepat waktu, kebersihan meja sebelum pelanggan menyajikan makanan dan minuman dan SOP pelayanan *cafe* dan kondisi kebersihan Toilet .

Salah satu metode dan dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan merupakan metode Servqual (Kualitas Layanan). Metode servqual adalah metode kualitas pelayanan yang paling populer dan saat ini banyak digunakan sebagai acuan pada penelitian manajemen dan pemasaran jasa dan dikembangkan oleh Parasuraman (Tjiptono, 2011). Metode ini bisa mengukur kualitas pelayanan ataupun penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan diberikan belum memenuhi harapan pelanggan.

Dimensi digunakan metode servqual berdasarkan 5 (lima) dimensi dikemukakan Parasuraman (Tjiptono, 2011), yaitu: 1.*Tangibles* (Bukti fisik), 2.*Reliability* (Kehandalan), 3.*Responsiveness* (Daya Tanggap), 4.*Assurance* (Jaminan), 5.*Empathy* (Perhatian). Hasil dari penilaian kriteria responden tersebut akan diolah dan diketahui nilai responden servqual pada penyedia jasa layanan.

Berdasarkan dari pengertian diatas, maka peneliti tertarik penelitian dengan judul sebagai berikut “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Halo Cafe, Zona Cafe, Tremor Cafe, Kanun Cafe Dan Cafe Jenar, Dau Malang)**”.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dari kualitas pelayanan yang terdapat pada kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode servqual pada Halo Cafe, Zona Cafe, Tremor Cafe, Kanun Cafe dan Cafe Jenar Dau Malang.
2. Untuk mengetahui suatu dimensi kualitas pelayanan atau paling berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Halo Cafe, Zona Cafe, Tremor Cafe, Kanun Cafe dan Cafe Jenar Dau Malang.

1.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini dapat diharapkan penelitian merupakan sebagai berikut adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini sangat bermanfaat sebagai dasar atau memaksimalkan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan terhadap usaha Cafe di Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

Dari kata praktis, penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi untuk:

a. Bagi Peneliti

Sebagai dari Penelitian ini diharapkan dapat wawasan luas, pengalaman, pengetahuan dan mengimplementasikan ilmu itu sendiri dalam perkuliahan atau dalam lapangan.

b. Bagi Bisnis Kafe

Penelitian ini bisa dapat dijadikan bahan evaluasi atau masukan dari para pelaku usaha Cafe dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian diharapkan bisa menjadi bahan atau referensi untuk peneliti selanjutnya pada yang akan melakukan penelitian berikutnya.

1.4 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian adalah :

H_1 =Adanya nilai *gap* positif atribut kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

H_0 =Adanya nilai *gap* negatif atribut kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI HALO CAFE, ZONA CAFE, TREMOR CAFE, KANUN CAFE, DAN CAFE JENAR, DAU MALANG)

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	3%
2	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
3	lib.unnes.ac.id Internet Source	2%
4	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	2%
5	adoc.pub Internet Source	2%
6	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%
7	www.yumpu.com Internet Source	1%
8	repository.unsri.ac.id Internet Source	1%

9

eprints.undip.ac.id

Internet Source

1 %

10

fr.scribd.com

Internet Source

1 %

11

pt.scribd.com

Internet Source

1 %

12

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI HALO CAFE, ZONA CAFE, TREMOR CAFE, KANUN CAFE, DAN CAFE JENAR, DAU MALANG)

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3
