

**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)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ANDREAS ETANTO  
2015340043**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG**

**2021**

## RINGKASAN

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 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 kerapihan 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

## I.PENDAHULUAN

### 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 untuk 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 pada 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta. Pustaka Belajar.
- Anastasia, Diana dan Fandy, Tjiptono. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta. Andi
- A, Zeithaml, V, A. Parasuraman and L. Berry. 1985. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Journal of Marketing, Vol. 49
- Bitner, M. J and V. A, Zeithaml. 2003. *Service Marketing (3rd ed.)*. New York. Tata McGraw Hill
- C, Michael, Minor dan Mowen, John. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga
- Engel, F. James, Roger D. Blackwell, Paul dan W. Miniard. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Binarupa Aksara
- Giese, J. L and J. A. Cote. 2000. *Defining Customer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Husein, Umar. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Indah, Setyawati. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Word of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS Bhakti Wira Tamtama Semarang)*. Tesis Universitas Diponegoro

Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 12*. Jakarta. PT Indeks

Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta. Erlangga  
M, Nasution. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama

Oliver, Riscrd L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective on The Consumer*. Singapore. McGraw-Hill Education.

Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat

Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press

Sudarsito. 2004. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Surakarta. Program Pascasarjana UMS

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Tarigan. 2013. *Pengertian Restaurant atau Cafe*. Bandung. Alfabeta

Zeithaml, Valarie. Bitner & Gremler. 2009. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York. McGraw Hill