

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU

DI HAYATI *SPECIALTY COFFEE*

SKRIPSI



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh

ALDELYNE

NO.MHS : 317101027

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN HOTEL

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUTAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HAYATI *SPECIALTY COFFEE*



Oleh

ALDLEYNE

NO.MHS : 317101027

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, MM
NIDN 0526125901

Pembimbing II

Arif Dwi Saputra, S.S, MM
NIDN 0525047001

Mengetahui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, MM, Par
NIDN 0516037102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HAYATI *SPECIALTY COFFEE*



TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Santosa, M.M
NIDN : 0519045901

: 

Penguji II : Drs. Prihatno, M.M
NIDN : 0526125901

: 

Penguji III : Arif Dwi Saputra, S.S, M.M
NIDN : 0525047001

: 

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldelyne

NIM : 317101027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu di Hayati *Specialty Coffee* ” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 14 Agustus 2021



Aldelyne

MOTTO

“You Only Live Once”

“Kamu hanya hidup sekali”

{ Anonim }

“Be a girl with mind, a woman with attitude and a lady with class.”

“Jadilah seorang gadis dengan pikiran, seorang wanita dengan sikap dan seorang
wanita dengan berkelas.”

{ Anonim }

PERSEMBAHAN

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan orang – orang yang saya sayang, maka dari itu skripsi ini akan saya persembahkan untuk orang – orang yang selama ini selalu memberikan semangat moril secara langsung ataupun tidak langsung dengan begitu skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua dan keluarga atas doa dan dukungan selama ini
2. Dosen – dosen STP AMPTA YOGYAKARTA yang senantiasa membagikan ilmu nya kepada saya secara akademis maupun non-akademis
3. Teman – teman ADH B yang sudah menemani proses perkuliahan selama 4 tahun ini
4. Teman – teman saya yang tergabung dalam RHSNGR
5. Teman seperjuangan saya, Graciella Christy Oni Baigar, Danny Wastu Citra, dan Arvina Rosali yang tidak pernah absen mendukung saya.
6. Semua *Staff Ramada Plaza by Wyndham* Melaka Malaysia yang telah memberikan ilmu selama melakukan praktek kerja lapangan.
7. Semua rekan kerja yang sudah sportif mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan hidayah – Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pengelolaan Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi - tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung mewujudkan skripsi ini kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku pembimbing I dan ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi selama proses penulisan skripsi.
2. Bapak Arif Dwi Saputro, S.S, MM selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan arif dalam memberikan bimbingan dan pengarahan serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Santosa, MM selaku penguji utama yang telah memberi saya kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasetyo, S.Sos, MM.Par selaku ketua jurusan Perhotelan
5. Bapak Wijaya Widya Gunawan selaku CEO Hayati *Specialty Coffee* yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Hayati *Specialty Coffee*.

6. Serta semua pihak yang telah memberikan motivasi dan bantuan moril dan materil.

Peneliti menyadari dalam skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran agar kedepan dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut peneliti selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	.ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan Teori	7
B. Kerangka Berfikir	13

C. Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Jenis Penelitian	15
B. Waktu dan Tempat Penelitian	15
C. Populasi dan Sampel	15
D. Variabel Penelitian.....	17
E. Metode Pengumpulan Data	22
F. Metode Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Objek Penelitian.....	30
B. Karakteristik Data Penelitian	35
C. Hasil Uji Instrumen.....	36
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	39
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel	42
F. Hasil Penelitian.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.5 Usia Responden.....	40
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 4.7 Hasil <i>Output Product Moment</i>	42
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hayati <i>Specialty Coffee</i>	30
Gambar 4.2 <i>Indoor and Bar Area</i> Hayati <i>Specialty Coffee</i>	30
Gambar 4.3 <i>Outdoor Area</i> Hayati <i>Specialty Coffee</i>	31
Gambar 4.4 Ruang <i>Roastery</i> Hayati <i>Specialty Coffee</i>	32
Gambar 4.5 Logo Hayati <i>Specialty Coffee</i>	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Permohonan Penelitian

Lampiran bukti penelitian

Lampiran Kuisisioner

Lampiran Hasil Data Kuisisioner

Lampiran Analisi Distribusi Jawaban

Lampiran Hasil Uji Kelayakan Instrumen

Lampiran Hasil Uji F

Lampiran Hasil Uji t

Lampiran Tabel Distribusi F

Lampiran Tabel Distribusi t

ABSTRAK

Kopi merupakan salah satu jenis tanaman perkebunan yang sudah lama dibudidayakan dan memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi. Kopi berasal dari Afrika, yaitu daerah pegunungan di Etiopia. Namun, kopi sendiri baru dikenal oleh masyarakat dunia setelah tanaman tersebut dikembangkan di luar daerah asalnya, yaitu Yaman di bagian selatan Arab. Kedai kopi sendiri adalah suatu tempat yang menyajikan olahan kopi espresso dan kudapan kecil. Seiring perkembangan jaman, kedai kopi juga menyajikan makanan ringan dan berat.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu dan dimensi manakah yang paling berpengaruh di Hayati *Specialty Coffee*. Dengan menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuisisioner dengan 23 butir pernyataan yang telah valid diuji menggunakan uji korelasi *pearson product moment* dengan nilai r tabel ($N=30$) sebesar 0,361 dengan taraf signifikansi 5% lebih kecil daripada r hitung sehingga hubungannya positif dan signifikan. Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dan mengetahui hubungan antara variabel fasilitas dengan kepuasan tamu, peneliti menggunakan alat uji F dan t dengan alat bantu SPSS. Responden yang digunakan sebanyak 50 orang, responden merupakan pengunjung dari Hayati *Specialty Coffee*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan nilai r hitung sebesar 0,551 dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pedoman tingkat kekuatan antar variabel fasilitas dengan variabel kepuasan tamu dapat dikategorikan kedalam tingkat hubungan moderat atau sedang, karena berada diantara $0.50 < r < 0.70$. Dari hasil uji F juga didapatkan nilai F hitung sebesar 9,730 lebih besar daripada F tabel sebesar 2,31 yang berarti variabel fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan tamu. Dari hasil uji t juga didapatkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel (2,061 dengan $N = 50$), maka secara statistik disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak artinya terjadi korelasi yang signifikan antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan tamu. Kesimpulan dari seluruh hasil uji yang dilakukan peneliti dapat diartikan bahwa terjadi hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kekuatan hubungan moderat yang dapat diartikan fasilitas sebagai media kepuasan tamu berpengaruh 51,7% terhadap kepuasan tamu dan 48,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor – faktor diluar variabel fasilitas sebagai media kepuasan tamu. Dan dimensi yang paling mempengaruhi adalah tata cahaya dan warna.

Kata kunci : Fasilitas, *coffee-shop*, kepuasan tamu, kopi

ABSTRACT

Coffee is a type of plantation plant that has been cultivated for a long time and has a fairly high economic value. Coffee come from Africa, which is a mountainous area in Ethiopia. However, coffee itself was only known by the world community after the plant was developed outside its original area , namely Yemen in the southern part of Arabia. The coffee shop itself is a place that serves espresso coffee and small snacks. Along with the times, coffee shops also serve light and heavy meals.

In this study, the researchers wanted to know how much the facilities have influence on guest satisfaction and which dimension are the most influential in Hayati Specialty Coffee. By using a research instrument in the form of a questionnaire with 23 valid statements tested using the Pearson product moment correlation test with an expected r ($N = 30$) of 0.361 with a significance level of 5% smaller than observed r so that the relationship is positive and significant. In this study, to test the hypothesis and determine the relationship between the facilities variable and guest satisfaction, the researcher used the F and t test tools with SPSS tools. Respondents used as many as 50 people, respondents are visitors from Hayati Specialty Coffee.

The results of this study indicate that with an observed r of 0.551, it can be concluded that based on the guidelines for the level of strength between the facilities variable and the guest satisfaction variable, it can be categorized into a moderate relationship level, because it is between $0.50 < r < 0.70$. From the results of the F test, the observed F of 9.730 is greater than the expected F of 2.31 which means that the facility variable has a simultaneous effect on guest satisfaction. From the results of the t test, it was also found that the observed t was greater than expected t (2,061 with $N = 50$), so statistically it was concluded that H_a was accepted and H_o was rejected, meaning that there was a significant correlation between the facilities variable and the guest satisfaction variable. The conclusion of all the test results conducted by researchers can be interpreted that there is a positive and significant relationship with a moderate level of relationship strength which can be interpreted as a facility as a medium for guest satisfaction, 51,7% of guest satisfaction has an effect on guest satisfaction and the remaining 48,3% is influenced by factors outside the facility variable as a medium. guest satisfaction. And the most influencing dimension is lighting and color.

Keywords : Facilities, coffee-shop, guest satisfaction, coffee

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri makanan dan minuman sangat berpengaruh dalam membantu perekonomian sosial khususnya kota Yogyakarta yang memiliki banyak perantau yang datang untuk menimba ilmu. Kota Yogyakarta juga sudah banyak diliput oleh media tentang dunia kulinernya. Bisa di lihat dari layanan media *streaming digital* asal Amerika yaitu Netflix berjudul *Street Food Asia* episode 4 yang mengulik tentang kuliner khas Yogyakarta, Indonesia.

Dewasa ini, Indonesia sedang heboh-hebohnya untuk mengembangkan usaha atau bisnis *Food and Beverage* dengan menjual kopi dengan varian menarik dan menyediakan fasilitas yang sangat mengundang pengunjung dari berbagai kalangan dengan tujuan yang berbeda-bedda pula. Sebagai contoh, bertemu teman lama, *meeting*, mengerjakan tugas dengan suasana yang berbeda atau hanya untuk nongkrong menghabiskan waktu.

Sejarah kopi telah dicatat sejauh pada abad ke-9. Dulu kopi hanya ada di Ethiopia, dimana biji-bijian asli ditanam oleh orang-orang Ethiopia dataran tinggi. Dan ketika bangsa Arab meluaskan perdagangannya, biji kopi akhirnya meluas sampai luar Afrika Utara dan akhirnya ditanam massal. Dari Afrika Utara itulah akhirnya biji kopi mulai meluas ke Asia hingga pasaran Eropa dan ketenarannya sebagai minuman mulai menyebar luas.

Kiva Han adalah nama kedai kopi pertama di dunia yang terletak di Constantinopel Turki yang sekarang biasa dikenal Istanbul. Kedai kopi ini

didirikan pertama kali pada tahun 1475. Kopi Turki biasanya disajikan sangat kental, hitam dan tidak disaring.

Kedai kopi pertama di Indonesia hadir pada tahun 1878 yang terletak di Hayam Wuruk, Jakarta. Kedai kopi yang didirikan oleh Liaw Tek Soen ini diberi nama Warung Tinggi Tek Sun Ho. Kedai yang berusia 142 tahun ini sudah bertahan melintasi lima generasi keturunannya. Menu terkenal yang disajikannya adalah kopi jantan dan kopi betina. Seiring berkembangnya jaman, namanya pun berubah menjadi Koffie Warung Tinggi. Kedai kopi ini juga sudah mengembangkan sayapnya di pasar *supermarket*, hotel, perkantoran, dan bahkan mereka mengeksponnya ke Jepang dan Amerika Serikat.

Banyak sekali sekarang pebisnis muda yang memulai usahanya dengan membuka *coffee-shop* dengan berbagai fasilitas dengan upaya untuk meningkatkan kunjungan konsumennya. Contohnya dengan menyediakan *Wi-Fi* gratis nan cepat, menyediakan *playing card* atau permainan sederhana lainnya, menyediakan stopkontak atau desain *interior-exterior coffee-shop* yang *instagram-able*.

Berdasarkan pengalam peneliti yang senang menghabiskan banyak waktu-nya di *coffee-shop*, peneliti tertarik dengan fasilitas apa saja yang *coffee-shop* berikan untuk memberikan kepuasan pada setiap tamu yang datang berkunjung.

Hayati *Specialty Coffee* merupakan salah satu *coffee-shop* yang cukup digemari dikalangan anak muda berlokasi di jalan Demangan Baru. Dengan

mengambil konsep *one of kind* yang mengadaptasi dari *coffee-shop* dari Austrasia. *Coffee-shop* ini telah memulai bisnisnya pada tahun 2017 dengan lebih dari 20 ribu pengikut di *Instagram* karena produk dan fasilitasnya yang menarik perhatian untuk para tamunya, khususnya anak muda jaman sekarang. Mereka menawarkan jenis kopi-kopi yang mempunyai kualitas sangat baik, yang akhirnya membuat Hayati *Specialty Coffee* langsung mendapatkan hati para pecinta kopi di Yogyakarta. Perkembangan kopi yang sangat pesat sampai saat ini, mulai dari gelombang pertama sampai gelombang keempat seperti sekarang ini. Gelombang keempat adalah kopi untuk dinikmati dan diapresiasi, belum semua orang bisa sampai di gelombang ke-empat, sebagian besar orang lebih hanya menikmati saja kopi yang disajikan.

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan terhadap manajer Hayati *Specialty Coffee* bahwa alasan mendirikan kedai ini adalah peluang yang sangat besar untuk memperkenalkan kopi ke masyarakat dengan kemasan yang minimalis dan mudah didekati anak muda terutama, mahasiswa. Manajer Hayati *Specialty Coffee* menjelaskan juga bahwa terdapat permasalahan dalam memperkenalkan kedai kopi ini, maka dari itu diperlukan strategi yang matang karena harus membuat Hayati *Specialty Coffee* menjadi kebutuhan primer. Selain itu, karena banyaknya *coffee-shop* di Yogyakarta menjadi persaingan yang ketat bagi Hayati *Specialty Coffee*.

Berdasarkan fenomena *coffee-shop* yang tersebar diberbagai penjuru Indonesia, peneliti termotivasi untuk meneliti masalah dari fasilitas yang disediakan oleh „Hayati *Specialty Coffee* untuk menarik pengunjungnya.

Inilah yang menjadi alasan untuk mengangkat masalah ini untuk dikaji dalam suatu penelitian dalam judul “PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HAYATI *SPECIALTY COFFEE*”.

B. Rumusan Masalah

Coffee-shop selain sebagai tempat untuk menikmati kopi juga dapat difungsikan sebagai tempat untuk nongkrong dan *working space*. Konsep dari Hayati *Specialty Coffee* yang fokus untuk menyediakan produk kopi yang terbaik dan tempatnya nyaman membuat tamunya bisa melakukan kegiatan lain selain hanya menikmati minuman kopi.

Rumusan masalah adalah suatu pertanyaan yang dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data, situasi inilah yang harus dijelaskan dan dirumuskan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas yang diwakili oleh 6 (enam) dimensi fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hayati *Specialty Coffee*?
2. Dimensi fasilitas manakah yang paling mempengaruhi kepuasan tamu di Hayati *Specialty Coffee*?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah hanya akan fokus ada ketertarikan pengunjung terhadap fasilitas yang disediakan oleh kedai kopi yang diteliti agar penelitian ini tidak terlalu menyimpang dan mendekati hasil yang maksimal. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti seberapa besar pengaruh fasilitas yang disediakan untuk mewujudkan kepuasan konsumen dengan beberapa aspek meliputi,

perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna, pesan yang ingin disampaikan secara grafis, dan juga unsur pendukung lainnya di Hayati *Specialty Coffee* yang dapat dilihat dari faktor emosional konsumen tersebut sehingga melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain dan menjadi pelanggan setia.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Hayati *Specialty Coffee*. Secara spesifik mempunyai tujuan untuk:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu di Hayati *Specialty Coffee*.
2. Mengetahui dimensi manakah yang paling mempengaruhi kepuasan tamu di Hayati *Specialty Coffee*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti

Memberikan pengetahuan yang lebih detil tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu, disamping itu diharapkan menjadi media dalam menyesuaikan teori yang didapatkan peneliti semasa perkuliahan dengan kenyataan

2. Manfaat bagi institusi Pendidikan

Menambah kepustakaan yang dapat dipakai sebagai referensi bagi peneliti lain.

3. Manfaat bagi perusahaan

Sebagai media tolak ukur salah satu daya tarik pengunjung serta diharapkan mampu memberikan motivasi untuk mengembangkan ide-ide dalam menyediakan fasilitas yang lebih memadai untuk pengunjungnya.

4. Manfaat bagi masyarakat umum

Sebagai referensi dan informasi yang kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam setiap menjalankan atau mengembangkan bisnis kedai kopi yang memiliki fasilitas unik lainnya.