ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI "ROEMAH GIMBO KOPI" YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh :

CITRA KARTIKA MARTHA

NO. MHS: 317100993

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI "ROEMAH GIMBO KOPI" YOGYAKARTA

SKRIPSI

Untuk Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata

Oleh :

CITRA KARTIKA MARTHA

NO. MHS: 317100993

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANANTERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI "ROEMAH GIMBO KOPI" YOGYAKARTA

Oleh :

CITRA KARTIKA MARTHA

NO. MHS: 317100993

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, MM

NIDN : 0526125901

Pembimbing II

Arif Dwi Saputra, S.S, M.M

NIDN :0525047001

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Hermawan Pranoyanto, S.Sos,S.ST,M.M

NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI "ROEMAH GIMBO KOPI" YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun Oleh

CITRA KARTIKA MARTHA

NO. MHS: 317100993

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan

Dinyatakan : LULUS

Pada Tanggal : 13 Maret 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama	: **Drs. Santosa, MM**	( )
	NIDN : 0519045901	
Pembimbing I	: **Drs. Prihatno, MM**	( )
	NIDN : 0526125901	
Pembimbing II	: **Arif Dwi Saputra. S.S, M.M**	( )
	NIDN : 0525047001	

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi STP AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM.

NIDN: 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Citra Kartika Martha

NIM : 317100993

Studi : Pengelolaan Perhotelan (D-IV)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang dituliskan atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan yang lazim.

gyakarta,

Citra Kartika Martha

HALAMAN MOTTO

“Rajin mensyukuri, evaluasi diri sendiri, jalani, dan hadapi.”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ku ini kepada :

1. Mama dan Papa yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan penuh untuk penulis serta membiayai peneliti dalam menempuh kuliah.
2. Seluruh dosen yang telah mendidik penulis sampai sekarang dengan telah memberikan ilmunya dan semoga menjadi amal kepada mereka semua.
3. Sahabat dan teman seperjuangan saya, segenap mahasiswa STP AMPTA Program Studi Pengelolaan Perhotelan A yang telah membantu peneliti dalam segala urusan, dan terimakasih atas kenangan yang sudah dilewati bersama.
4. Nurul, Ina, Engki, Rexy, dan Sasa yang telah bersedia membantu peneliti dan selalu memberikan dukungan untuk terus berjuang.
5. Gilar Mulia Dani yang selalu memberikan semangat dan perhatian selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
6. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji Sukyur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan sehinga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta” penelitian skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya secara tulus peneliti ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan sebagai Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan peneliti menjadi mahasiswa STP AMPTA, memberikan izin, dan waktu dalam peleksanaan penelitian serta penuh ketulusan dan perhatian dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya skripsi ini.

2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, M.M sebagai Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan , arahan dan petunjuk dalam menyelesaiakan skripsi ini.
3. Selaku penguji utama Bapak Drs. Santosa, MM. yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos,S.ST,M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan semangat dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Muhammad Samsi Yancik sebagai pemilik Roemah Gimbo Kopi yang telah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian ditempat tersebut.
6. Konsumen Roemah Gimbo Kopi sebagai responden yang telah bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekuranagn, maka dari itu peneliti berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Yogyakarta,

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
BERITA ACARA UJIAN iii
PERNYATAAN iv
HALAMAN MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
ABSTRAK xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 3
C. Batasan Masalah 4
D. Tujuan Penelitian 4
E. Manfaat Penelitian 5
BAB II 7
LANDASAN TEORI 7
A. Landasan Teori 7
1. Pengertian Restoran 7
2. Tujuan Restoran 7
3. Produk Restoran 8
4. Jenis-jenis Restoran 10
5. Sistem Pelayanan Restoran 13
6. Kualitas Pelayanan 15
7. Dimensi Kualitas Layanan 18
8. Manfaat Kualitas 20
9. Kepuasan 20

B. Kerangka Pemikiran 23
C. Penelitian Terdahulu 25
D. Hipotesis 26
BAB III 28
METODE PENELITIAN 28
A. Jenis Penelitian 28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 28
C. Populasi dan Sampel 28
D. Variabel dan Indikator 31
E. Skala Pengukuran Variabel 34
F. Metode Pengumpulan Data 35
1. Jenis Instrumen Penelitian 36
2. Uji Kelayakan Instrumen 37
G. Metode Analisis Data 39
BAB IV 42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
A. Deskripsi Objek Penelitian 42
B. Karakteristik Responden 49
C. Uji Kelayakan Instrumen 51
D. Hasil Analisis Data 55
E. Pembahasan 61
BAB VI 67
PENUTUP 67
A. Kesimpulan 67
B. Saran 69
DAFTAR PUSTAKA 71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
Tabel 4.4	Uji Validitas
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas
Tabel 4.6	Uji Regresi Linier Berganda
Tabel 4.7	Uji F
Tabel 4.8	Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Penelitian
Gambar 4.1	Foto bersama Muhammad Samsi Yancik (*Owner* Roemah Gimbo Kopi)
Gambar 4.2	Foto konsumen sedang mengisi kuesioner
Gambar 4.3	Foto Menu Makanan dan Minuman di Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.4	Foto *Indoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.5	Foto *Indoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.6	Foto *Indoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.7	Foto *Indoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.8	Foto *Indoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.9	Foto *Outdoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.10	Foto *Outdoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.11	Foto *Outdoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.12	Foto *Outdoor* Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.13	Foto di area Bar Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.14	Foto di area Bar Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.15	Foto di area Bar Roemah Gimbo Kopi
Gambar 4.16	Struktur Organisasi Roemah Gimbo Kopi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Daftar t Tabel
Lampiran 4	Daftar f Tabel
Lampiran 5	Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Mengkonsumsi kopi telah menjadi salah satu kebutuhan dan gaya hidup *(life style)* masyarakat saat ini. Kedai kopi menjadi tujuan yang sangat diminati terutama kalangan muda untuk sekedar bersantai atau berkumpul dengan teman. Tidak hanya kalangan muda, kalangan pebisnis pun sering menghabiskan waktunya di kedai kopi untuk membahas rencana bisnisnya atau untuk bertemu dengan rekan kerjanya. Dari banyaknya permintaan akan kopi membuat para pengusaha tertarik untuk membuka usaha kedai kopi sehingga saat ini banyak bermunculan kedai kopi yang membuat persaingan semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini pengelolaan kedai kopi dituntut untuk lebih tanggap mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama maupun parsial serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh paling kuat terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,* dan *Tangible* sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Populasi sampel yang digunakan adalah konsumen Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Insidental Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 70 orang responden yang telah dihitung dengan rumus slovin.

Berdasarkan hasil Uji-F pada penelitian ini menunjukkan sig. F 0,000 < 0,05 dengan nilai F hitung 30,965 > F tabel 2,360 yang berarti Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,* dan *Tangible* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan hasil Uji-t dapat diketahui bahwa *Responsiveness, Empathy,* dan *Tangible* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil Uji-t juga menunjukkan bahwa variabel *Tangible* (X5) memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya dengan nilai t hitung 3,461 > t tabel 1,997 maka variabel *Tangible* (X5) mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis di seluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksi. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang berkecimpung dalam bidang yang sama. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para konsumen, sehingga akan muncul kepuasan dalam benak konsumen dan membangun citra perusahaan yang baik dengan harapan akan membawa dampak positif bagi perusahaan.

Pergeseran pola konsumsi yang sedang terjadi memberikan dorongan bagi para pengusaha, yang kemudian mereka berlomba-lomba untuk mencari peluang dan menawarkan produknya terutama dalam bisnis *food and beverage service.* Ketersediaan sebuah café atau restoran pada saat ini menunjukkan tingkat daya tarik investasi di daerah khususnya perkotaan sangat baik. Sehingga banyak café atau restoran menunjukkan

tingkat pertumbuhan atau perkembangan dan semakin mendorong masyarakat untuk berinvestasi di bidang café atau restoran. Salah satu bisnis *food and beverage service* yang menarik adalah Kedai Kopi. Beberapa contoh kedai kopi di Yogyakarta yaitu Klinik Kopi, Dongeng Kopi, Sebelah Kopi, Bermuda *Coffee & Roastery*, Roemah Gimbo Kopi, dan masih banyak lagi.

Mengkonsumsi kopi telah menjadi salah satu kebutuhan dan gaya hidup *(life style)* masyarakat saat ini. Kedai kopi menjadi tujuan yang sangat diminati terutama kalangan muda untuk sekedar bersantai atau berkumpul dengan teman. Tidak hanya kalangan muda, kalangan pebisnis pun sering menghabiskan waktunya di kedai kopi untuk membahas rencana bisnisnya atau untuk bertemu dengan rekan kerjanya. Dari banyaknya permintaan akan kopi membuat para pengusaha tertarik untuk membuka usaha kedai kopi sehingga saat ini banyak bermunculan kedai kopi yang membuat persaingan semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini pengelolaan kedai kopi dituntut untuk lebih tanggap mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Handi Irawan (2004:57) ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Roemah Gimbo Kopi adalah salah satu usaha kedai kopi yang dirintis sejak tahun 2017. Roemah Gimbo Kopi merupakan suatu tempat

yang tepat untuk menjadi sarana bersosialisasi bagi kaum urban. Konsep Roemah Gimbo Kopi dibuat dengan suasana minimalis, nyaman, dan santai. Suasana nyaman dan santai tidak hanya dari sisi *design* tempat saja, tetapi juga dari kualitas minuman dan makanan yang disajikan. Roemah Gimbo Kopi menyediakan pilihan menu dan memberikan pelayanan *(service)* yang berkualitas dengan harga yang kompetitif. Saat ini Roemah Gimbo Kopi berlokasi di Jalan Persatuan Condongcatur No.84, Mladangan, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut , maka penulis mengajukan skripsi dengan judul "**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ROEMAH GIMBO KOPI YOGYAKARTA**".

B. Rumusan Masalah

Setiap perusahaan tentu ingin memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya. Namun demikian, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen itu sendiri. Apabila faktor-faktor tersebut dapat dipenuhi dengan baik, maka loyalitas konsumen pun tercipta sehingga pendapatan bisnis pun meningkat. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diwakili oleh dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible* terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Peneliti membatasi permasalahan ini yang difokuskan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui beberapa faktor pada saat konsumen mengunjungi Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan kesimpulan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta. Secara spesifik mempunyai tujuan untuk :

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta.
2. Mengetahui dimensi manakah yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen di Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta
   a. Sebagai usulan pada pengelola terhadap kepuasan konsumen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
   b. Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan.
   c. Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi Roemah Gimbo Kopi Yogyakarta.
2. Bagi Lembaga
   a. Terlaksananya penelitian skripsi sebagai bahan tugas akhir mahasiswa/i dalam menempuh Diploma-4 Jurusan Pengelolaan Perhotelan.
   b. Menambah karya penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian lanjutan.
   c. Menambah angka alumni lulusan jurusan Pengelolaan Perhotelan guna kepentingan akreditasi.
3. Bagi Mahasiswa
   a. Sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Diploma-4 Jurusan Pengelolaan Perhotelan.
   b. Mampu mengamati dan memecahkan fenomena di lingkunagn yang diaplikasikan dengan teori-teori yang telah diperoleh.

c. Mampu membuat kesimpulan mengenai pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah dan fenomena di lingkungan.