

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KOBOY KABEL KAFE**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh

DENI KRISMANTORO

NO.MHS : 317101108

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI KOBOY KABEL KAFE**



Disusun Oleh :
DENI KRISMANTORO
317101108

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, MM
NIDN 0526125901

Pembimbing II

Yudi Setijji, SH., MM
NIDN 0508066401

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM
NIDN 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI KOBOY KABEL KAFE

SKRIPSI



Oleh

DENI KRISMANTORO
NO. MHS: 317101108

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal : 29 Juni 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dra. Nuharani E. Kurniyati, M.Pd
NIDN. 0530046603

Pembimbing I : Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

Pembimbing II : Yudi Setiaji, SH., MM
NIDN. 0508066401

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Deni Krismantoro

NIM : 317101108

Program Studi : D IV Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di
Koboy Kabel Kafe Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 29 Juni 2021



Deni Krismantoro

MOTTO

“Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui”

(Aristotle Onassis)

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran”

(Albert Einstein)

“Selalu ingatlah, jangan takabur dalam segala hal, tetaplah rendah hati meski **dipandang rendah**”

(Deni Krismantoro)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua yang saya cintai, yang selalu memotivasi saya untuk terus belajar baik di sekolah maupun di kehidupan yang sesungguhnya, sebagai rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak dan Alm. Ibu yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, tanpa mengharapkan balas jasa dariku dan semoga ini membuat Bapak dan Alm. Ibu sedikit merasa bahagia. Terimakasih karena selalu memberikan kasih sayang, do a terbaik dan nasehat untuk saya agar kedepannya menjadi lebih baik.
2. Keluarga besar saya, segala pencapaian yang saya peroleh tak luput berkat doa – doa yang kalian panjatkan di setiap sujud dan juga dari semangat yang kalian berikan kepada saya untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih keluarga besar saya atas semua harapan dan doa terbaik yang kalian panjatkan kepada saya.
3. Semua teman – teman angkatan 2017 khususnya kelas Pengelolaan Perhotelan (D) 2017, Terimakasih atas dukungan tenaga dan pikirannya dan juga kebersamaan selama duduk di bangku perkuliahan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Kepada Bapak, Ibu dosen, dosen pembimbing, karyawan dan semua staff kampus, dan juga almamater Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Kepada orang – orang spesial yang selalu ada buat saya, yang tidak perlu saya sebutkan satu persatu. Intinya saya sangat bersyukur memiliki kalian.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan hidayah-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koboy Kabel Kafe”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada program studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan adanya skripsi ini diharapkan mahasiswa Pengelolaan Perhotelan khususnya dapat memperoleh pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

Atas selesainya Skripsi ini tidak lupa penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, serta selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dan motivasi yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, SH., MM selaku pembimbing II yang telah mengarahkan serta memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Nuharani Erningdyah Kurniyati., M.Pd selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Mas Anang Hidayat selaku Owner atau pemilik Kafe Koboy Kabel serta segenap manager dan staff yang telah memberikan izin tempat dan waktunya untuk saya bisa berkunjung dan melakukan penelitian.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan wawasan serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi saya.

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 29 April 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	6
A. Landasan Teori	6

1. Kafe	6
2. Kualitas Pelayanan	10
3. Loyalitas Pelanggan	13
B. Kerangka Pemikiran Teoritik	21
C. Penelitian Terdahulu	22
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi & Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Indikator Variabel, Definisi Konsep, Operasional Variabel.....	28
E. Metode Pengumpulan Data.....	34
F. Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN	42
A. Deskripsi Objek Penelitian	42
B. Karakteristik Responden.....	52
1. Jenis Kelamin	52
2. Status Pekerjaan	53
3. Pendidikan.....	54
4. Kunjungan	55
C. Uji Kelayakan Instrumen.....	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas.....	58

D. Hasil Analisis Data	59
1. Hasil Analisis Deskriptif	59
2. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	60
3. Uji 迎態	62
E. Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Loyalitas Pelanggan.....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Status Pekerjaan	53
Tabel 4.3 Pendidikan.....	54
Tabel 4.4 Kunjungan.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	61
Tabel 4.9 Hasil Uji 迎 ^臨	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Logo Kafe Koboy Kabel	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kafe.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penilaian

Lampiran 4 Daftar Identitas Responden

Lampiran 5 Wawancara

Lampiran 6 Hasil Analisis Data

Lampiran 7 Foto Kafe Koboy Kabel Jogja

Lampiran 8 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Yogyakarta merupakan salah satu dari banyaknya provinsi di Indonesia yang memiliki empat kabupaten dan satu kota. Sleman adalah salah satu kabupaten di Yogyakarta yang memiliki banyak sekali tujuan wisata kuliner yang paling diminati wisatawan salah satunya adalah Kafe. Kafe merupakan suatu tempat usaha yang sudah menjamur di banyaknya daerah yang menjual jasa makanan dan minuman serta digunakan sebagai pilihan tempat berkumpul kebanyakan orang. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kafe Koboy Kabel”, memiliki rumusan masalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Kafe Koboy Kabel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data – data primer dari hasil 50 kuisisioner yang dibagikan kepada para pelanggan kafe dan juga dari hasil wawancara dengan pemilik Kafe Koboy Kabel, serta dokumentasi. Teknik pengujian data kuisisioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisa dengan metode analisis deskriptif, regresi linier sederhana, dan uji t . Penelitian ini menggunakan teori tentang kafe, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan di Kafe Koboy Kabel. Berdasarkan uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 7.015 + 0.423$ apabila tidak terjadi perubahan variabel bebas maka besarnya kinerja kualitas pelayanan karyawan adalah sebesar 7.015. Variabel kualitas pelayanan mempunyai koefisien regresi yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0.423. Apabila kualitas pelayanan naik satu satuan maka akan menyebabkan loyalitas pelanggan naik sebesar 0.423. Berdasarkan tabel regresi linier menunjukkan signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) serta nilai t hitung sebesar $7,033 > t$ tabel 2,011 yang membuktikan hipotesis diterima. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Adapun dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan besarnya nilai koefisien determinasi kualitas pelayanan adalah sebesar 0.507 atau sebesar 50,7% yang berarti bahwa kualitas pelayanan sebesar 50,7% mempengaruhi loyalitas pelanggan, sisanya 49,3% adalah dari variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Kata kunci : **Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kafe**

ABSTRACT

Yogyakarta is one of the many provinces in Indonesia that has four districts and one city. Sleman is one of the regencies in Yogyakarta that has a lot of culinary destinations that are most in demand by tourists, one of which is Kafe. Cafe is a place of business that has mushroomed in many areas that sell food and beverage services and used as a choice of gathering places for most people. The research, titled "The Influence of Service Quality on Customer Loyalty in Koboy Kabel Cafe", has a problem formulation of how the impact of service quality on customer loyalty in Koboy Kabel Cafe. The purpose of this research is to find out the influence of quality of service on customer loyalty.

This research uses quantitative research method. The data source used is the primary data from the results of 50 questionnaires shared with café customers and also from interviews with the owners of Koboy Kabel Cafe, as well as documentation. Questionnaire data testing techniques using validity and reliability tests. Data analysis with descriptive analysis method, simple linear regression methods, and tests t . This research uses theories about cafes, quality of service, and customer loyalty.

Based on the analysis of the data conducted, the conclusion was obtained that the variable quality of waiters partially has a significant and positive influence on customer loyalty in The Cable Cowboy Cafe. Based on a simple linear regression test obtained equation $Y = 7.015 + 0.423 X$ if there is no change in free variables then the amount of employee service quality performance is 7,015. Variable service quality has a positive and significant coefficient of regression to customer loyalty of 0.423. If the quality of service rise by one satuan it will cause customer loyalty to rise by 0.423. Based on the linear regression table shows a significance of 0.000 ($0.000 < 0.05$) and calculated t value of 7,033 $>$ t table 2,011 which proves the hypothesis accepted. Then H_a is accepted and H_o is rejected. As for the results of the coefficient of determination test shows the magnitude of the value of the coefficient of service quality determination is 0.507 or 50.7% which means that the quality of service by 50.7% affects customer loyalty, the remaining 49.3% is from other variables that were not studied in this study.

Keywords : **Quality of Service, Customer Loyalty, Cafe**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kafe merupakan suatu tipe restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluar ruangan. Kafe tidak menyajikan makanan berat namun lebih berfokus pada menu makanan ringan seperti kue, roti, dan sup. Untuk minuman biasanya disajikan teh, kopi, juice, serta susu cokelat. Minuman beralkohol tidak disediakan di kafe. Kafe pertama muncul di daerah barat. Istilah kafe paling umum dijumpai di Negara Perancis yang kemudian diadopsi oleh kota-kota di Inggris pada akhir abad ke-19. Istilah kafe (café) berasal dari kata coffee yang berarti kopi. Kafe merupakan tempat yang cocok untuk bersantai, melepas kepenatan, serta bertemu dengan kerabat.

Kafe merupakan tempat yang enak digunakan sebagai tempat untuk berkumpul atau sekedar bersantai untuk melepas lelah sehabis beraktivitas. Kafe biasanya menyediakan makanan dan minuman ringan sebagai hidangan dan juga ada live musik sebagai tambahan untuk hiburan bagi para pengunjung yang datang.

Menurut Budiningsih (2009:51) menyatakan bahwa kafe atau cafe adalah suatu restoran kecil yang berada diluar hotel. Kafe memiliki pilihan makanan yang sangat terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol tinggi, tetapi tersedia minuman sejenis bir, soft drink, teh, kopi, rokok, cake, cemilan, dan lain – lain.

Tjiptono (2014:1805) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting bagi suatu perusahaan jasa, karena dengan kualitas pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas dan bahkan setia kepada perusahaan tersebut.

Dwi Aryani & Febrina Rosinta (2010:114) menyatakan bahwa keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan mendorong konsumen untuk komitmen terhadap produk dan layanan perusahaan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penjualan dari perusahaan.

Loyalitas merupakan komitmen dari pelanggan untuk tetap berlangganan pada produk barang atau jasa yang sama, dimana kesetiaan yang dimiliki oleh pelanggan tidak mudah dipengaruhi oleh keadaan di sekitarnya.

Mohammad Rizan & Harun Arrasyid (2008:138) mendefinisikan loyalitas adalah suatu komitmen yang kuat untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan suatu produk atau pelayanan secara konsisten, serta tidak mudah terpengaruh oleh lingkungan yang ada atau upaya-upaya pemasaran para pesaing, serta aspek-aspek lain yang mendorong pelanggan untuk beralih keperusahaan lain.

Salah satu bisnis yang menghadapi persaingan ketat ialah bisnis kafe. Eksistensi kafe di Yogyakarta telah menjadi pemandangan sehari-hari khususnya bagi kalangan mahasiswa. Salah satu kafe di Yogyakarta yang menarik perhatian saya adalah Kafe Koboy Kabel, yang terletak di Jl. Ace, Dabag, Condongcatur, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Hal pertama yang menarik perhatian saya adalah meskipun lokasinya tersembunyi, intensitas pengunjung yang datang setiap hari selalu ramai terutama pada saat malam hari. Selain itu Kafe Koboy Kabel dijadikan tempat berkumpul bagi para komunitas-komunitas pecinta motor klasik di Yogyakarta. Hal terakhir yang menarik perhatian saya adalah pelayanan yang ramah dan sangat bersahabat, sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas berada di kafe. Adanya live music yang diadakan setiap malam minggu oleh Kafe Koboy Kabel membuat pelanggan tertarik datang ke kafe ini. Berdasarkan ketertarikan tersebut maka saya bermaksud meneliti faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi konsumen untuk datang ke Kafe Koboy Kabel.

Berdasarkan pertimbangan latar belakang diatas penulis berkeinginan menyusun skripsi ini dengan judul, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KOBOY KABEL KAFE.

B. Rumusan Masalah

Loyalitas Pelanggan tentunya tidak selamanya selalu stabil ada kalanya pelanggan merasa kurang puas akan kualitas pelayanan yang diberikan, hal itu dapat disebabkan oleh beberapa hal. Dalam hal ini pastinya manajemen

akan mengambil suatu tindakan agar loyalitas pelanggan dapat terus terjaga. Salah satu tindakan yang dilakukan manajemen adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Ahmad Mardalis (2005: 113-114) menyatakan Loyalitas pelanggan dapat diukur berdasarkan urutan pilihan, proporsi pembelian, preferensi, dan komitmen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam hal ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut, yaitu : Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Koboy Kabel Kafe?

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis akan membatasi masalah supaya masalah yang akan diteliti memiliki batas-batas yang jelas. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang memiliki lima indikator berupa, bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) dalam satu variabel independent kualitas pelayanan yang diteliti secara bersamaan didalam satu variabel utuh.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Koboy Kabel Kafe.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Memberikan pengalaman baru mengenai usaha kafe.
 - b. Menambah wawasan dan ilmu yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan.
2. Manfaat bagi akademik
 - a. Menambah pengetahuan tentang ilmu baru yaitu mengenai usaha kafe.
3. Manfaat bagi kafe
 - a. Diharapkan menjadi kerjasama yang baik antara mahasiswa dengan pihak kafe, yangmana saling menguntungkan kedua belah pihak.
 - b. Meningkatkan proses pemasaran usaha kepada pihak kampus dan khalayak umum.