

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Koboy Kabel Kafe, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil regresi liner sederhana diperoleh persamaan regresi yaitu : $Y = 7.015 + 0.423X$. Nilai konstanta sebesar 7,015 yang berarti bahwa jika tidak ada perubahan variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan maka besarnya kinerja karyawan Koboy Kabel Kafe sebesar 7,015. Pada variabel kualitas pelayanan mempunyai koefisien regresi yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,423. Dengan demikian apabila kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan maka akan menyebabkan loyalitas pelanggan akan naik sebesar 0,423. Berdasarkan data yang diolah didapatkan hasil, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Koboy Kabel Kafe yang ditunjukkan dengan signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) serta nilai t hitung $7,033 > t$ tabel 2,011 nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa,, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Maka H_a diterima dan H_o ditolak.

2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), besarnya nilai koefisien determinasi yang diperoleh variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.507 yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh kontribusi koefisien regresi sebesar 50,7% terhadap loyalitas pelanggan. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 50,7% dari 100% memiliki sisa sebesar 49,3% yang mana sisanya itu merupakan dari variabel – variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan pembahasan di atas, variabel independent kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependent loyalitas pelanggan di Koboy Kabel Kafe. Apabila kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat juga dan semakin maksimal dalam mencapai target kafe.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kafe Koboy Kabel

Bagi pihak Kafe Koboy Kabel disarankan untuk menambah fasilitas meja dan kursi, sehingga dapat menampung lebih banyak pelanggan. Apabila dana memadai disarankan untuk memperluas area kafe baik itu area tamu maupun area parkir. Fasilitas kamar mandi dan fasilitas tempat ibadah seharusnya ditambah, sehingga para pelanggan akan merasa puas tanpa harus mengantri lebih dulu. Apabila memungkinkan dapat membuka cabang kafe baru di beberapa daerah,

sehingga dapat membantu orang lain juga yang sedang mencari lowongan pekerjaan.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti lain hendaknya perlu dilakukan pengkajian dengan cara menambah atau mengembangkan variabel penelitian lainnya seperti harga, kualitas produk, dan lokasi, sehingga dapat diperoleh variabel – variabel lain yang lebih lengkap dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU REFERENSI

- Budiningsih, Asri. 2009. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto. 2013. Inovasi Pembelajaran Efektif. Bandung: Yrma Widya.
- Gaffar, F. Vanessa. 2007. CRM dan MPR Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- . 2013. Manajemen Pemasaran. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christoper. dkk. 2011. Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen pemasaran jasa: berbasis komputer. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J.C., Minor, M. 2002. Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi kelima. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- William J, Stanton. 1998. Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi 7. Jakarta: Penerbit Erlangga.

JURNAL

- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Peelanggan. Jurnal Ilm Administrasi dan Organisasi, Vol. 17(2) hal: 114 – 126. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/632/617.html>. Diakses 26 Januari 2021. Pukul 23:18.
- Christina. 2014. “Perancangan Interior Lobby, Art & Craft Cafe di Hotel Allison City Makassar”. E-Journal Universitas Kristen Petra. <https://docplayer.info/39991395-Jurnal-intra-vol-2-no-2-2014.html>. Diakses 25 Januari 2021. Pukul 23.07.
- Luthfiana, Astri Ayu. Saryadi dan Andi Wijayanto. 2014. “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/1621/1615.html>. Diakses 27 Januari 2021. Pukul 00.20.
- Mardalis, Ahmad. 2005. “Meraih Loyalitas Pelanggan”. E-Journal Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://www.researchgate.net/publication/277853915.html>. Diakses 25 Januari 2021 pukul 15:40.
- Rizan, Mohammad & Harun Arrasyid. 2008. “Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi”. Jurnal siasat bisnis, Vol. 12 No. 2, Agustus. <https://journal.uui.ac.id/JSB/article/view/2005/1761.html>. Diakses 26 Januari 2021. Pukul 23:50.
- Setyani, Lintang Ayu. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. (Studi pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang). Jurnal Ekonomi & Bisnis Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id/43361/.html>. Diakses 27 Januari 2021. Pukul 01.03.

SKRIPSI

- Bhagaskoro, Katon Wisnu. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Terrace Kafe Yogyakarta.
- Chaeriah, Ella Siti. 2016. Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone Samsung.
- Harianto, David. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya.
- Khusnul Anggika, Liea. 2020. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Food And Beverage Department Pada The Rich Hotel.
- Maftukhin, Muhammad. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kualitas produksi terhadap loyalitas pelanggan di toko Bandeng Juwana Erlina Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.
- Maya Sari, Roza. 2011. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit tingkat II putri Hijau.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
SURAT IJIN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55261
Telp / fax : (0274) 465115 - 465514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 580/O.AMPTA/III/2021
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 06 Maret 2021

Kepada Yth
Bapak Anang Hilayat
Owner Koboy Kabel Kafe
Jl. Ace, Dabag, Condong Catur, Kec. Depok,
Kabupaten Sleman
DIY

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Koboy Kabel Kafe, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 06 Maret 2021 sampai dengan tanggal 05 April 2021, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan.

Nama Mahasiswa : Deni Krismanoro
No Mahasiswa : 317101108
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KOBOY KABEL KAFE"**. Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Kena

Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
- File

LAMPIRAN 2

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN



KOBOY KABEL KAFE

Jl. Ace, Dabag, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman,
Yogyakarta, 55283

SURAT KETERANGAN

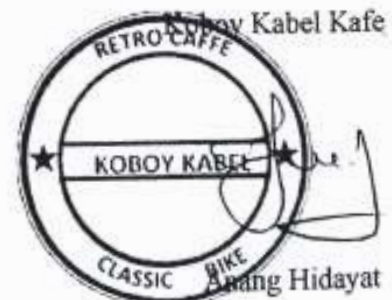
Saya yang bertanda tangan di bawah ini Koboy Kabel Kafe, menerangkan bahwa :

Nama : Deni Krismantoro
NIM : 317101108
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Kampus : STP AMPTA YOGYAKARTA

Benar – benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi dengan judul
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI KOBOY KABEL KAFE YOGYAKARTA”.**

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Mei 2021



LAMPIRAN 3
KUISIONER PENILAIAN

KUEISIONER

Perkenalkan nama Saya Deni Krismantoro, dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, semester 8, kelas pengelolaan perhotelan “D”, nim : 317101108, akan melakukan kegiatan penelitian di Koboy Kabel Kafe ini, yangmana sebelumnya telah meminta persetujuan dari pihak pemilik kafe.

Dimohon Kesediaan saudara/i untuk dapat memberikan perhatian dalam menilai 2 macam indikator variabel. Saudara diminta untuk memberi penilaian berdasarkan kriteria variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas pelanggan. Caranya yaitu dengan memberi tanda checklis () sesuai pada kolom lembar penilaian yang telah disediakan.

Kesediaan dan kejujuran saudara/i sangat berguna untuk menyelesaikan proposal skripsi nantinya. Atas kerjasama saudara/i kami sampaikan terima kasih.

Pemilik Kafe

Peneliti

Anang Hidayat

Deni Krismantoro

A. Identitas Responden

(Isilah dengan memberi tanda lingkaran (O) pada pilihan yang telah disediakan)

1. Nama :
2. Status Pekerjaan : • Mahasiswa • Pegawai ASN
• Pegawai Swasta • Wiraswasta
3. Jenis Kelamin : • Laki – laki • Perempuan
4. Pendidikan : • SD/SMP • SMA/SMK
• D3/S1 • S2/S3
5. Sudah berapa kali datang : • 2 kali • 3 kali
• 4 kali • 5 kali atau lebih

B. Daftar Pertanyaan / Pernyataan

Dibawah ini sudah tersedia 2 macam indikator pertanyaan dan pernyataan yang mana untuk penilaiannya didasarkan pada :

Aturan penilaian berdasarkan poin :

1. SS (Sangat setuju) = 5
2. S (Setuju) = 4
3. N (Netral) = 3
4. TS (Tidak setuju) = 2
5. STS (Sangat tidak setuju) = 1

Daftar pertanyaan / pernyataan variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan (X)					
1.	Kafe memiliki tempat duduk yang nyaman					
2.	Penataan lighting yang menarik					
3.	Kafe memiliki dekorasi ruangan yang menarik					
4.	Pelayanan yang diberikan sangat baik					
5.	Cekatan dalam menangani pesanan konsumen					
6.	Diberikan perhatian ketika tempat penuh					
7.	Pesanan datang dengan cepat dan tepat					
8.	Kebutuhan konsumen di prioritaskan					

9.	Permintaan di tanggapi dengan cepat					
10.	Karyawan memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan					
11.	Pelayanan dirasa sopan dan perhatian					
12.	Kafe membuat rasa aman dan nyaman					
13.	Karyawan memberikan perhatian secara individual					
14.	Pelayanan yang diberikan sama rata					
15.	Permintaan direspon dengan baik					
16.	Pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen					

Daftar pertanyaan / pernyataan variabel Loyalitas Pelanggan

No.	Pertanyaan / Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
	Loyalitas Pelanggan (Y)					
1.	Membuat ingin datang kembali ke kafe					
2.	Merasa puas atas produk yang ditawarkan					
3.	Produk yang dibeli dapat dinikmati					
4.	Produk minuman dapat dipercaya sesuai selera					
5.	Merekomendasikan kafe kepada orang lain					
6.	Mengajak rekan atau keluarga untuk datang ke kafe					
7.	Merekomendasikan produk kafe kepada orang lain					
8.	Memilih kafe ini sebagai tempat untuk menghabiskan waktu luang					
9.	Merasa tidak tertarik dengan kafe lainnya					

LAMPIRAN

Daftar Tabel Data Responden					
No.	Nama Responden	Status Pekerjaan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Kunjungan Ke-
1	Heru	Pegawai Swasta	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
2	Dewi Oktavia	Pegawai Swasta	Perempuan	SMA / SMK	3 Kali
3	Rifatul Ayu	Wiraswasta	Perempuan	SMA / SMK	2 Kali
4	Adhilia Devi	Mahasiswa	Perempuan	D3 / S1	5 kali / <
5	Sekar Mirah Ansar Susanti	Mahasiswa	Perempuan	D3 / S1	2 Kali
6	Aji Jaya	Pegawai Swasta	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
7	Fajar Utomo	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	2 Kali
8	Widianto	Pegawai Swasta	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
9	Luthfi Manggala	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	2 Kali
10	Reza P	Wiraswasta	Laki - Laki	D3 / S1	5 kali / <
11	Willy Steven	Wiraswasta	Laki - Laki	S2 / S3	5 kali / <
12	Agus Santoso	Pegawai Swasta	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
13	Weni Alviani	Pegawai Swasta	Perempuan	D3 / S1	2 Kali
14	Dwi Atmaji	Pegawai Swasta	Laki - Laki	SMA / SMK	5 kali / <
15	Yulius Bintang Sancaya	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	5 kali / <
16	Isabella Yona P	Mahasiswa	Perempuan	SMA / SMK	5 kali / <
17	Monica Felisiana Cindy	Mahasiswa	Perempuan	SMA / SMK	3 Kali
18	Eko Run Namaz	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	5 kali / <
19	Boy	Wiraswasta	Laki - Laki	S2 / S3	5 kali / <
20	Langit	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	5 kali / <
21	Kenzi	Pegawai Swasta	Laki - Laki	D3 / S1	5 kali / <
22	Hendra Kusuma	Pegawai Swasta	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
23	Aldo Bareto	Pegawai Swasta	Laki - Laki	SMA / SMK	3 Kali
24	Pandhu Adi Yudha	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
25	Amelia Elina	Pegawai Swasta	Perempuan	D3 / S1	3 Kali
26	Azlina	Mahasiswa	Perempuan	D3 / S1	2 Kali
27	Syahrial Pandu Waskita	Pegawai Swasta	Laki - Laki	S2 / S3	2 Kali
28	Adi Suseno	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
29	Jupriyanto	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
30	Dimas Wahyu Nugroho	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	3 Kali
31	Novan Nugraha	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	2 Kali
32	Arvia Virgiawan	Pegawai Swasta	Perempuan	D3 / S1	2 Kali
33	Gandhi Pamadya R	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	2 Kali
34	Dyah	Mahasiswa	Perempuan	D3 / S1	3 Kali
35	Mardiansyah Suni	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	2 Kali
36	Ruslan	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	3 Kali
37	Fionita setianingtyas	Mahasiswa	Perempuan	SMA / SMK	4 kali
38	Wahyu Nugroho	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	2 Kali
39	Jacky	Mahasiswa	Laki - Laki	SMA / SMK	5 kali / <
40	Aloysia	Mahasiswa	Perempuan	D3 / S1	5 kali / <
41	Galih Artha Yuda	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	5 kali / <
42	Gerry Geovana	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	2 Kali
43	Junaidi	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	5 kali / <
44	I Wayan Kariana	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	5 kali / <
45	Paulus Dasi Letto	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	5 kali / <
46	MUH. NUR ISRA W.UDI	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	2 Kali
47	Dedi Pratama	Wiraswasta	Laki - Laki	D3 / S1	5 kali / <
48	Diajeng Puspitasari	Mahasiswa	Perempuan	D3 / S1	2 Kali
49	Pebri Agung Hermanto	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	2 Kali
50	Dimas Kurniawan	Mahasiswa	Laki - Laki	D3 / S1	5 kali / <

NO	LOYALITAS PELANGGAN (Y)									JML
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	
1	4	5	5	4	4	5	4	4	4	39
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
6	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	5	5	5	4	4	4	5	5	4	41
10	3	2	4	4	3	2	4	5	3	30
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
12	5	4	4	3	3	3	3	4	2	31
13	4	4	4	3	4	3	3	4	2	31
14	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32
15	5	5	5	3	5	5	5	5	3	41
16	5	4	4	4	5	5	3	4	3	37
17	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
19	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
20	4	5	5	4	3	2	5	4	1	33
21	5	4	4	4	5	5	5	5	1	38
22	4	4	4	5	5	5	4	4	4	39
23	4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
24	3	3	5	4	3	3	3	2	1	27
25	5	5	4	5	4	3	4	5	3	38
26	5	4	4	4	4	4	5	5	5	40
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
28	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
29	5	5	4	3	5	5	4	5	2	38
30	4	4	5	5	4	4	4	3	3	36
31	4	4	5	4	4	3	3	2	2	31
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	2	2	3	4	4	2	3	3	3	26
36	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
38	4	4	3	4	4	4	5	4	5	37
39	4	5	4	4	4	4	4	3	2	34
40	2	3	5	2	2	5	5	2	2	28
41	3	4	4	3	4	3	3	4	3	31
42	3	4	4	5	3	3	4	3	2	31
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
45	3	3	4	4	4	3	3	4	2	30
46	3	4	3	5	3	5	3	5	3	34
47	3	3	3	3	5	4	4	5	2	32
48	4	4	5	5	5	4	5	5	2	39
49	4	4	5	4	4	5	4	4	2	36
50	4	4	5	5	4	4	4	3	3	36

LAMPIRAN

LAMPIRAN WAWANCARA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KOBOY KABEL KAFE YOGYAKARTA

Penulis melakukan wawancara kepada owner / pemilik Kafe Koboy Kabel sendiri, beliau bernama Mas Anang Hidayat. Wawancara dilakukan bersamaan dengan penyebaran kuisisioner kepada responden, yaitu kepada para pelanggan koboy kabel kafe.

1. Bagaimana Sejarah Koboy Kabel Kafe berdiri?

Koboy kabel kafe sudah berdiri 7 tahun yang lalu, yangmana tepatnya adalah tepatnya tahun 2014. Usaha kafe ini sebelumnya adalah usaha kecil – kecilan kedai kopi dari orang tua pemilik kafe koboy kabel. Pemilik kafe koboy kabel dulunya memiliki usaha bengkel motor klasik di jalan Wahid Hasyim tahun 2011. Ditahun 2014, pemilik menutup usaha bengkelnya kemudian mengembangkan usaha kedai kopi orang tuanya menjadi semakin besar yangmana dibuatlah sebuah kafe dengan nama kafe koboy kabel yang sesuai idealisnya yaitu kafe retro klasik bike.

2. Apakah kualitas pelayanan di Koboy Kabel Kafe sangat di utamakan?

Ya, sangat diutamakan. Dikarenakan pelayanan disini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan juga pemilik mengharapkan jalinan relasi atau hubungan yang baik dengan para pelanggan maupun konsumen baru.

3. Pelayanan apa saja yang dilakukan Koboy Kabel Kafe dalam menarik pelanggan?

Dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan sesuai sop, serta membuat pelanggan merasa nyaman dan asik selama nongkrong di kafe koboy kabel, adanya live musik juga termasuk pendorong peningkatan pelayanan kafe.

4. Strategi apa saja yang dilakukan manajemen dalam menarik loyalitas pelanggan kafe?

Melalui promosi tentunya. Akan tetapi promosi di kafe ini lebih ditekankan pada jalinan hubungan relasi yang baik diantara manajemen kafe terhadap para pelanggan kafe. Yangmana apabila hubungan keduanya itu sudah terjalin, maka otomatis pelanggan itu akan loyal dan akan membawa temannya atau komunitasnya untuk berkunjung dan nongkrong di kafe koboy kabel ini.

5. Selain dari segi kualitas pelayanan, apakah ada faktor lain yang menunjang pelanggan menjadi loyal?

Ada, yaitu faktor hubungan atau relasi. Faktor inilah yang lebih ditekankan di kafe koboy kabel ini, untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan pelanggan itu akan loyal terhadap kafe. Sebisa mungkin manajemen dan pelanggan memiliki relasi yang baik, sehingga terwujud keinginan pemilik kafe yaitu mengharapkan pelanggan baru yang nantinya akan menjadi pelanggan yang loyal.

LAMPIRAN 6
HASIL ANALISIS DATA

Status_Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	31	62.0	62.0	62.0
Pegawai Swasta	13	26.0	26.0	88.0
Wiraswasta	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - laki	36	72.0	72.0	72.0
Perempuan	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA / SMK	21	42.0	42.0	42.0
D3 / S1	26	52.0	52.0	94.0
S2 / S3	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kunjungan_Ke

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 Kali	23	46.0	46.0	46.0
3 Kali	7	14.0	14.0	60.0
4 Kali	2	4.0	4.0	64.0
5 Kali / <	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

HASIL UJI ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	50	48	80	65.00	6.848
Loyalitas Pelanggan	50	26	45	34.48	4.062
Valid N (listwise)	50				

HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA, UJI T, UJI F

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 ^a	.507	.497	2.880

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.015	3.927		1.786	.080
	Kualitas Pelayanan	.423	.060	.712	7.033	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	16

HASIL UJI REALIABILITAS LOYALITAS PELANGGAN (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	9

R TABEL

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126

37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

**Tabel Nilai r Product
Moment**

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Tabel Harga Kritik Untuk t

Level of significance for one-tailed test						
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
Level of significance for one-tailed test						
df	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	1,533	2,132	2,770	3,747	4,604	8,613
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	1,313	1,701	2,052	2,467	2,763	3,674
29	1,311	1,699	2,048	2,462	2,756	3,659
30	1,310	1,697	2,045	2,457	2,750	3,646
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

LAMPIRAN 7
FOTO KAFE KOBOY KABEL JOGJA







MAKANAN	
	<ul style="list-style-type: none"> Kopi Putih 30 Kopi Susu 70 Eska Kafe 80 Eska Ayam 100 Hajarin Ayam 130 Hajarin Ayam 180 Melahirkan 180 Sage Ayam Ayam Ayam 120 Sage Ayam Ayam Ayam 120 Sage Ayam Ayam 200 Sage Ayam Ayam 230 Eska Ayam Ayam 40 Eska Ayam 70 Eska Ayam 100
SNACK	
	<ul style="list-style-type: none"> Melahirkan 80 Eska Ayam 80 Eska Ayam 80 Piknik Ayam 100 Eska Ayam 100 Eska Ayam 100 Eska Ayam 120 Eska Ayam 130 Eska Ayam 150 Eska Ayam 180 Eska Ayam 200 Eska Ayam 230

MINUMAN	
	<ul style="list-style-type: none"> Eska Ayam 40 / 60 Eska Ayam 70 Eska Ayam 100 Eska Ayam 130 Eska Ayam 160 Eska Ayam 190 Eska Ayam 220 Eska Ayam 250 Eska Ayam 280 Eska Ayam 310 Eska Ayam 340 Eska Ayam 370 Eska Ayam 400 Eska Ayam 430 Eska Ayam 460 Eska Ayam 490 Eska Ayam 520 Eska Ayam 550 Eska Ayam 580 Eska Ayam 610 Eska Ayam 640 Eska Ayam 670 Eska Ayam 700 Eska Ayam 730 Eska Ayam 760 Eska Ayam 790 Eska Ayam 820 Eska Ayam 850 Eska Ayam 880 Eska Ayam 910 Eska Ayam 940 Eska Ayam 970 Eska Ayam 1000
GOOD MOOD DRINKS	
	<ul style="list-style-type: none"> Eska Ayam 100 Eska Ayam 120 Eska Ayam 140 Eska Ayam 160 Eska Ayam 180 Eska Ayam 200 Eska Ayam 220 Eska Ayam 240 Eska Ayam 260 Eska Ayam 280 Eska Ayam 300 Eska Ayam 320 Eska Ayam 340 Eska Ayam 360 Eska Ayam 380 Eska Ayam 400 Eska Ayam 420 Eska Ayam 440 Eska Ayam 460 Eska Ayam 480 Eska Ayam 500 Eska Ayam 520 Eska Ayam 540 Eska Ayam 560 Eska Ayam 580 Eska Ayam 600 Eska Ayam 620 Eska Ayam 640 Eska Ayam 660 Eska Ayam 680 Eska Ayam 700 Eska Ayam 720 Eska Ayam 740 Eska Ayam 760 Eska Ayam 780 Eska Ayam 800 Eska Ayam 820 Eska Ayam 840 Eska Ayam 860 Eska Ayam 880 Eska Ayam 900 Eska Ayam 920 Eska Ayam 940 Eska Ayam 960 Eska Ayam 980 Eska Ayam 1000
CAFFEINE	
	<ul style="list-style-type: none"> Eska Ayam 100 Eska Ayam 120 Eska Ayam 140 Eska Ayam 160 Eska Ayam 180 Eska Ayam 200 Eska Ayam 220 Eska Ayam 240 Eska Ayam 260 Eska Ayam 280 Eska Ayam 300 Eska Ayam 320 Eska Ayam 340 Eska Ayam 360 Eska Ayam 380 Eska Ayam 400 Eska Ayam 420 Eska Ayam 440 Eska Ayam 460 Eska Ayam 480 Eska Ayam 500 Eska Ayam 520 Eska Ayam 540 Eska Ayam 560 Eska Ayam 580 Eska Ayam 600 Eska Ayam 620 Eska Ayam 640 Eska Ayam 660 Eska Ayam 680 Eska Ayam 700 Eska Ayam 720 Eska Ayam 740 Eska Ayam 760 Eska Ayam 780 Eska Ayam 800 Eska Ayam 820 Eska Ayam 840 Eska Ayam 860 Eska Ayam 880 Eska Ayam 900 Eska Ayam 920 Eska Ayam 940 Eska Ayam 960 Eska Ayam 980 Eska Ayam 1000
HEALTHY DRINKS	
	<ul style="list-style-type: none"> Eska Ayam 100 Eska Ayam 120 Eska Ayam 140 Eska Ayam 160 Eska Ayam 180 Eska Ayam 200 Eska Ayam 220 Eska Ayam 240 Eska Ayam 260 Eska Ayam 280 Eska Ayam 300 Eska Ayam 320 Eska Ayam 340 Eska Ayam 360 Eska Ayam 380 Eska Ayam 400 Eska Ayam 420 Eska Ayam 440 Eska Ayam 460 Eska Ayam 480 Eska Ayam 500 Eska Ayam 520 Eska Ayam 540 Eska Ayam 560 Eska Ayam 580 Eska Ayam 600 Eska Ayam 620 Eska Ayam 640 Eska Ayam 660 Eska Ayam 680 Eska Ayam 700 Eska Ayam 720 Eska Ayam 740 Eska Ayam 760 Eska Ayam 780 Eska Ayam 800 Eska Ayam 820 Eska Ayam 840 Eska Ayam 860 Eska Ayam 880 Eska Ayam 900 Eska Ayam 920 Eska Ayam 940 Eska Ayam 960 Eska Ayam 980 Eska Ayam 1000

LAMPIRAN

LEMBAR Bimbingan



NAMA MAHASISWA: Dewi Kristianingsih
 NO. MAHASISWA : 217 101 108
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Layout layout dan pelayanan di toko swalayan swalayan

NAMA PEMBIMBING I: Bapak Drs. Prihatno, MM.

NAMA PEMBIMBING II: Bapak Yudi Setiyo, ST, MM.

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
5	23/1/20	→ Perencanaan kardus yang manus, dan mengalok	[Signature]				
		- 9 Matriks 4/ blue box 1/ ritu ter					
		+ no tabel bisa saja Roman					

LEMBAR Bimbingan



NAMA MAHASISWA: Dewi Kristianingsih
 NO. MAHASISWA : 217 101 108
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Layout layout dan pelayanan di toko swalayan swalayan

NAMA PEMBIMBING I: Bapak Drs. Prihatno, MM.

NAMA PEMBIMBING II: Bapak Yudi Setiyo, ST, MM.

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
1	1/2/20	perbaiki roman 4/ daya cost 1/ i akan - Roman moral - kerangka Rom - Hipotesis - Ar. Tar. pake - Disjunct	[Signature]	1	1/9/20	- Lihat Buku Podom Toga Atkison - Rancangan ditubuh - Kerangka Fours - Daftar Pustaka - Pembahasan Nomor Unit	[Signature]
2	27/1/20	cek cost di lain	[Signature]	2	15/11/20	- Proposal Aa	[Signature]
				3	28/11/20	- Monevnya	[Signature]

NAMA MAHASISWA: Demi KrismanjoroNO. MAHASISWA: 317101108JUDUL PENELITIAN: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan di Kebayakabek KapeNAMA PEMBIMBING I: Bapak Drs. Prihatno, MPMNAMA PEMBIMBING II: Bapak Yudi Setiyo, SH, MPM

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
8	11/4/21	sa Coto dengan kal min dan sayur, di kalimat 45 formul. + penomoran bab 4 dari catatan ray + lengkap semua di abstrak, daftar isi dan lampiran	<input checked="" type="checkbox"/>				
9	21/4/21	lihat hal 66	<input checked="" type="checkbox"/>				
10		Prinsip AEC	<input checked="" type="checkbox"/>				