

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI WARUNG MBOK SUL  
BANYUWANGI**

**SKRIPSI**



**untuk memenuhi syarat guna memperoleh  
derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

**Oleh**

**HUSNUL KHOTIMAH**

**NO. MHS:317101046**

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

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI WARUNG MBOK SUL

BANYUWANGI



Oleh

HUSNUL KHOTIMAH

NO. MHS: 317101046

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M.  
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Yudi Setiaji, S.H., M.M.  
NIDN. 0508066401

Mengetahui  
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M.  
NIDN: 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI WARUNG MBOK SUL  
BANYUWANGI**



**Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan dinyatakan  
LULUS / TIDAK LULUS  
Pada Tanggal: 17 Juni 2021**

**TIM PENGUJI**

**Penguji Utama : DR. Dra. Hj. Saryani, M.Si  
NIDN : 0517066001**

**Pembimbing I : Drs. Prihatno, MM  
NIDN : 0526125901**

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

*[Handwritten signature]*  
: .....  
: .....  
: .....

**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



## PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA

Saya Yang Bertanda Tangan Di bawah Ini

Nama : Husnul Khotimah

NIM : 317101046

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "*Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Warung Mbok Sul Banyuwangi*" adalah benar-benar asli karya saya sendiri, kecuali kutipan dalam teorisasi yang telah saya sebutkan sumbernya dalam daftar pustaka. Belum pernah diajukan pada Institusi manapun, dan bukanlah merupakan karya hasil menjiplak.

Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 17 Juni 2021

Peneliti  
  
METERAI  
TEMPEL  
35AJX19/172586  
Husnul Khotimah  
317101046

## **MOTTO**

“Jika datang kepadamu petunjuk dari-Ku, maka ketahuilah siapa yang mengikuti petunjuk-Ku, maka dia tidak akan sesat dan tidak akan celaka”.

(Q.S Taha: 123)

“Jika kamu terburu – buru untuk sampai ke depan, kamu akan kehilangan banyak hal – hal penting”.

(Do Kyungsoo – EXO)

*“If your body, your brain and your situation said to give up. Take a deep breath and pray, GOD will give you another way”.*

(Husnul Khotimah)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa hormat dan Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan anugrah-Nya yang selalu dilimpahkan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Meskipun begitu banyak cobaan, rintangan dan hadangan yang peneliti hadapi selama menulis dan menyelesaikan skripsi ini, tetapi peneliti selalu diberikan kekuatan dan tekad sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini hingga akhir.

Dengan demikian, tak lupa terimakasih saya sampaikan kepada semua yang telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun materil. Dengan ini, persembahkan terimakasih saya sampaikan kepada :

1. Orang Tua saya yang selalu memberi saya dukungan tiada henti, selalu mendoakan saya dan selalu memberi saya masukan untuk setiap langkah yang saya ambil. Penyelesaian kuliah ini adalah salah satu pembuktian tanggung jawab saya dan salah satu rasa terima kasih saya kepada orang tua saya.
2. Seluruh anggota keluarga saya atas segala doa dan dukungannya, kakak saya Yudha Pradana yang tiada hentinya mengingatkan saya mengenai tanggung jawab kuliah dan tiada hentinya membantu materil saya, juga kepada adik saya Keysa Ayu Kirana yang selalu menghibur saya disaat saya merasa jenuh dengan perkuliahan.
3. Management Warung Mbok Sul, terima kasih telah memberikan saya kesempatan untuk menjadikan tempat kerja sebagai tempat penelitian.

Serta terima kasih untuk segala kemudahan dan bantuannya selama masa penyelesaian skripsi saya.

4. Untuk sahabat three musketeers-ku, terima kasih karena selalu ada disaat saya membutuhkan dan selalu member dukungan dan kepercayaan kepada saya akan setiap langkah yang saya ambil.
5. Untuk sahabat-sahabatku, aulia imamah dan aditya eko, terima kasih untuk tidak pernah lelah berada di sampingku dan tidak pernah lelah memberiku motivasi dan semangat.
6. Teman-teman rekan kerja saya di Warung Mbok Sul, terutama indah novitasari yang telah rela memikul tanggung jawab kasir sebagai pengganti selama saya cuti, terima kasih banyak untuk semangat dan doa-nya.
7. Dan untuk 8 bujang dan 1 suami orang aka member EXO terkhususnya untuk Doh Kyung-soo dan Kim Jong-in yang telah banyak memberikan peneliti motivasi, semangat dan menghibur pada saat peneliti merasa sedih dan penuh tekanan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WARUNG MBOK SUL BANYUWANGI”**. Penelitian skripsi ini dilakukan oleh peneliti guna menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana “Pariwisata” pada Program Studi “Pengelolaan Perhotelan” di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti sangat menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata dan dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, ketelitian dan pengertian dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.



3. Ibu DR. Dra. Hj. Saryani, M.Si selaku penguji utama dalam skripsi ini yang telah banyak memberikan masukan dan membenaran dalam penulisan maupun isi skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M selaku ketua jurusan program studi D-4 Pengelolaan Perhotelan yang selalu memberikan arahan, saran dan motivasi.
5. Para responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk menyampaikan pendapat dan informasi pada kuesioner.
6. Semua pihak yang ikut membantu peneliti dalma menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan Bapak, Ibu, Orang Tua serta teman-teman dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata, peneliti berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan mengenai perhotelan dan pariwisata. Tidak lupa peneliti berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan para pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik saran dapat disampaikan ke [husnulckh@gmail.com](mailto:husnulckh@gmail.com)

Yogyakarta, 17 Juni 2021

Husnul Khotimah  
Peneliti

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| HALAMAN COVER.....                               |          |
| HALAMAN JUDUL.....                               | i        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                          | ii       |
| HALAMAN BERITA ACARA UJIAN .....                 | iii      |
| PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA .....              | iv       |
| HALAMAN MOTTO .....                              | v        |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                        | vi       |
| KATA PENGANTAR .....                             | viii     |
| DAFTAR ISI.....                                  | x        |
| DAFTAR TABEL.....                                | xiii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xiv      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | xv       |
| ABSTRAK .....                                    | xvi      |
| ABSTRACT.....                                    | xvii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                    | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang .....                          | 1        |
| B. Batasan Masalah.....                          | 4        |
| C. Rumusan Masalah .....                         | 5        |
| D. Tujuan Penelitian .....                       | 5        |
| E. Manfaat Penelitian .....                      | 5        |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b> | <b>7</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| A. Teorisasi .....   | 7         |
| 1. Kualitas Pelayanan (Service Quality).....                 | 7         |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                          | 9         |
| 3. Kepuasan Pelanggan .....                                  | 11        |
| 4. Pelanggan .....   | 14        |
| 5. Waiter/Waitress.....                                      | 15        |
| 6. Restaurant .....  | 16        |
| 7. Cafe .....  | 18        |
| 8. Food And Beverage Department.....                         | 19        |
| B. Kerangka Pemikiran.....                                   | 21        |
| C. Penelitian Terdahulu .....                                | 21        |
| D. Hipotesis Penelitian.....                                 | 24        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                       | <b>26</b> |
| A. Jenis Penelitian.....                                     | 26        |
| B. Subjek dan Objek Penelitian .....                         | 26        |
| C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....              | 27        |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian .....                      | 27        |
| E. Variabel Penelitian .....                                 | 29        |
| 1. Variabel Penelitian .....                                 | 29        |
| 2. Definisi Konseptual.....                                  | 30        |
| 3. Definisi Operasional Variabel Dan Indikator Variabel..... | 32        |
| F. Metode Pengumpulan Data .....                             | 37        |
| 1. Jenis Instrumen .....                                     | 37        |
| 2. Jenis Data .....  | 40        |
| 3. Uji Kelayakan Instrumen .....                             | 41        |
| G. Metode Analisis Data .....                                | 42        |
| 1. Jenis dan Metode Analisis.....                            | 41        |
| 2. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel .....               | 46        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>                  | <b>48</b> |

|   |    |
|---|----|
| A. Deskripsi Objek Penelitian.....                | 48 |
| B. Karakteristik Responden .....                  | 52 |
| C. Hasil Uji Instrument .....                     | 54 |
| 1. Hasil Uji Validitas Instrument .....           | 54 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....         | 56 |
| D. Hasil Analisis Deskriptif .....                | 57 |
| E. Hasil Uji Kelayakan Variabel .....             | 58 |
| 1. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas) .....       | 58 |
| 2. Analisis Regresi Linier Berganda .....         | 59 |
| 3. Koefisien Determinasi (R Square) .....         | 63 |
| 4. Analisis Hipotesis / Pengujian Hipotesis ..... | 64 |
| a. Uji F (Simultan) .....                         | 65 |
| b. Uji T .....                                    | 66 |
| F. Pembahasan Hasil Penelitian .....              | 68 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....                        | 71 |
| A. Kesimpulan .....                               | 71 |
| B. Saran.....                                     | 71 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                       | 73 |
| <b>LAMPIRAN</b>                                   |    |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 52 |
| Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....           | 53 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Instrument.....                       | 54 |
| Tabel 4.4 Uji Reabilitas Instrument .....                     | 56 |
| Tabel 4.5 Analisis Deskriptif .....                           | 57 |
| Tabel 4.6 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....  | 59 |
| Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....              | 60 |
| Tabel 4.8 koefisien determinasi R square .....                | 64 |
| Tabel 4.9 Uji F .....   | 65 |
| Tabel 4.10 Uji T .....  | 66 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka pemikiran Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Warung Mbok Sul Banyuwangi ..... | 21 |
| Gambar 4.1 Warung Mbok Sul Banyuwangi .....  | 48 |
| Gambar 4.2 Logo Warung Mbok Sul Banyuwangi .....   | 49 |
| Gambar 4.3 Area Indoor Warung Mbok Sul Banyuwangi .....  | 50 |
| Gambar 4.4 Struktur Organisasi Warung Mbok Sul Banyuwangi.....   | 51 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan penelitian dari STP AMPTA Yogyakarta

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian dari Warung Mbok Sul Banyuwangi

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 R Tabel

Lampiran 5 T Tabel

Lampiran 6 F Tabel

Lampiran 7 Data Tabulasi Kuesioner

Lampiran 8 Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah service quality yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di Warung Mbok Sul Banyuwangi sudah memenuhi kepuasan pelanggan dan faktor manakah yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Warung Mbok Sul Banyuwangi. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik kuesioner/angket yang dibagikan secara online melalui google form dan dibagikan secara langsung kepada responden. Kuesioner dibagikan kepada responden sebanyak 40 kuesioner kepada pengunjung Warung Mbok Sul secara acak selama masa penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji normalitas dan analisis regresi berganda, uji T dan Uji F yang diolah menggunakan program IBM SPSS Statistic 20.

Hasil analisa data, analisis deskriptif menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai mean > std.deviasi. dan pada uji normalitas, menunjukkan hasil signifikansi semua variabel lebih besar dari alpha 0,05 (sig. >  $\alpha$  0,05) dengan hasil koefisien nilai R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,899 atau (89,9%). Hasil data pada pengujian uji T dan Uji F, pada Uji F hasil yang di dapat adalah Fhitung > Ftabel, yaitu sebesar 60,008 > 2,49 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan hasil pengujian uji T semua variabel saling mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Hasil analisis data menunjukkan variabel yang paling besar adalah variabel daya tanggap (responsiveness) (X<sub>3</sub>) yang menghasilkan nilai sebesar 2,800. Nilai tHitung > tTabel (2,800 > 1,690) sehingga dalam penelitian ini, variabel yang lebih dominan dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan di Warung Mbok Sul Banyuwangi adalah variabel daya tanggap. Hipotesis yang didapat adalah menerima H1 dan H2, dikarenakan hasil analisis data sesuai dengan hipotesis yang diberikan.

Kata kunci : Service quality, kepuasan pelanggan, café.



## ABSTRACT

This study aims to determine whether the service quality which consists of variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy at Warung Mbok Sul Banyuwangi has met customer satisfaction and which factors are more dominant in influencing customer satisfaction at Warung Mbok Sul Banyuwangi. This type of research is a type of quantitative descriptive research. The data collection method used is by using a questionnaire/questionnaire technique which is distributed online via google form and distributed directly to respondents. Questionnaires were distributed to respondents as many as 40 questionnaires to visitors to Warung Mbok Sul randomly during the study period. The data analysis methods used in this study were descriptive analysis, normality test and multiple regression analysis, T test and F test which were processed using the IBM SPSS Statistic 20 program.

The results of data analysis, descriptive analysis showed that all variables had a mean > std.deviation. and in the normality test, the results of the significance of all variables are greater than alpha 0.05 (sig. > 0.05) with a coefficient of R<sup>2</sup> (R Square) of 0.899 or (89.9%). The results of the data on the T test and F test, in the F test the results obtained are Fcount > Ftable, which is 60.008 > 2.49 with a significance value of 0.000 < 0.05. With the results of the T test, all variables influence the customer satisfaction variable. The results of data analysis show that the largest variable is the responsiveness variable (X3) which produces a value of 2,800. The value of tCount > tTable (2,800 > 1,690) so that in this study, the variable that is more dominant in contributing to customer satisfaction at Warung Mbok Sul Banyuwangi is the responsiveness variable. The hypothesis obtained is to accept H1 and H2, because the results of data analysis are in accordance with the given hypothesis.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, cafe.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini banyak sekali perubahan dan kemajuan yang terjadi, pertumbuhan perekonomian, pembangunan infrastruktur dan aktivitas konsumsi para masyarakat sekitar yang cenderung berubah, membuat dunia bisnis dalam suatu daerah semakin berkembang dengan pesat. Tidak terkecuali bisnis dalam bidang pariwisata. Bisnis dalam bidang pariwisata selain memiliki sektor yang sangat berpengaruh, juga memiliki persaingan yang sangat tinggi.

Dalam menghadapi persaingan bisnis tersebut perusahaan harus lebih kreatif dan inovatif dengan menawarkan produk atau jasa yang bernilai lebih. Hal inilah yang dituntut oleh pasar yang menjadi fokus atau sasaran untuk bersaing. Pada umumnya perusahaan berupaya untuk memenuhi harapan konsumen, dengan membangun kepercayaan antara perusahaan dan pelanggannya. Untuk meningkatkan dan mendapatkan pelanggan, setiap perusahaan harus dapat memenangkan persaingan yang ada dipasaran dengan menampilkan produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah – ubah sesuai dengan perilaku pembelian.

Perkembangan yang intens dalam persaingan dan jumlah pesaing yang banyak dan terus meningkat, membuat setiap perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari setiap pelanggan yang berbeda

– beda dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan pelayanan yang tepat. Dengan adanya hal tersebut, membuat perusahaan harus bersaing dengan ketat dalam memperoleh dan memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan harus dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen.

Setiap perusahaan selalu berusaha mengupayakan pelayanan terbaik untuk pelanggan dan berlomba – lomba untuk mendapatkan pelanggan sebanyak – banyaknya guna memenangkan persaingan di dunia usaha, maka dari itu suatu perusahaan untuk menarik pelanggan tidak hanya harus berfokus pada bagian pemasaran melainkan harus didukung oleh beberapa faktor lain yang bisa membuat pelanggan itu merasa puas dengan apa yang telah diperolehnya, contohnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, seperti restaurant, rumah makan dan bidang yang bergerak dalam pelayanan makanan dan minuman.

Peningkatan jumlah usaha makanan dan minuman dalam suatu daerah di pengaruhi oleh adanya pertumbuhan wisatawan yang berkunjung dan oleh perubahan status social dan gaya hidup social di sebuah daerah. Di Banyuwangi contohnya. Banyuwangi memiliki potensi pariwisata yang sangat tinggi, sehingga pemerintah daerah banyak melakukan perubahan dan pengelolaan destinasi – destinasi wisata yang ada, sehingga mempengaruhi

adanya pertumbuhan usaha pariwisata, baik di bidang akomodasi maupun di bidang makanan dan minuman. Tak banyak wisatawan yang mengunjungi Banyuwangi untuk hanya sekedar menikmati destinasi wisata yang ditawarkan maupun hanya sekedar singgah untuk menikmati makanan – makanan khas yang dimiliki oleh Banyuwangi.

Banyuwangi merupakan salah satu kota yang berada di Jawa Timur, merupakan satu-satunya kota yang memiliki akses penyebrangan wisatawan asing maupun wisatawan lokal untuk berkunjung ke Pulau Dewata/Bali. Hal tersebut semakin menguntungkan Banyuwangi untuk mendatangkan wisatawan asing maupun wisatawan lokal. Dengan adanya hal tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian di salah satu usaha makanan minuman yang ada di Banyuwangi. Usaha makanan dan minuman tersebut adalah Warung Mbok Sul. Usaha yang baru dirintis pada 01 april 2020 ini sudah memiliki reputasi yang cukup baik dan bagus di kalangan masyarakat Banyuwangi. Dengan adanya hal tersebut dan beberapa hal lain, peneliti semakin tertarik melakukan penelitian, pada Warung Mbok Sul.

Warung Mbok Sul adalah sebuah usaha makanan dan minuman yang didirikan oleh salah satu penyanyi terkenal Banyuwangi yaitu Sulyana, Warung Mbok Sul memiliki keunikan dan ciri khas serta daya tarik tersendiri. Meskipun di beri nama warung, tetapi interior, penataan ruang, serta fasilitas yang diberikan kepada pelanggan sangat menyerupai restaurant/café pada umumnya. Pelayanan yang diberikan pun juga seperti pelayanan yang ada pada restaurant.

Dalam pra-observasi yang dilakukan beberapa kali oleh peneliti, peneliti melihat terdapatnya pelanggan yang bukan lagi pertama kali berkunjung di Warung Mbok Sul, dan juga bukan hanya sekedar masyarakat menengah ke atas, seperti para pegawai PNS dan pekerja kantoran, tetapi juga banyak pelanggan dari berbagai kalangan. Pelanggan yang datang, umumnya sudah pernah mencoba makan di Warung Mbok Sul ini paling tidak 1 kali. Peneliti juga memperhatikan setiap detail pelayanan yang diberikan, dari kesiapan, kesigapan, dan bahkan product knowledge yang dimiliki setiap waiter dan waitress-nya. Waiter/ress dapat menemani dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan terkait Warung Mbok Sul.

Peneliti sangat ingin mengetahui, apakah yang menjadi dasar Warung Mbok Sul ini memiliki pelanggan yang terus kembali lagi dan lagi. Apakah dari pelayanan yang di berikan oleh setiap waiter dan waitress-nya, atau apakah dari reputasi awal yang dimiliki oleh pendiri / pemilik Warung Mbok Sul, atau adakah faktor yang lain. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Warung Mbok Sul Banyuwangi”**

## **B. Batasan Masalah**

Dari latar belakang di atas, batasan masalah pada penelitian ini berfokus pada service quality yang memiliki 5 dimensi yaitu tangible (bukti fisik), realibility (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh service quality yang diwakili oleh tangible (bukti fisik), realibility (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) terhadap kepuasan pelanggan di Warung Mbok Sul Banyuwangi?
2. Dari kelima faktor service quality yang terdiri dari tangible (bukti fisik), realibility (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati), manakah yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Service Quality di Warung Mbok Sul Banyuwangi sudah memenuhi kepuasan pelanggan dan faktor manakah yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Warung Mbok Sul.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Peneliti, Peneliti dijadikan pendukung dalam mengembangkan maupun perbaikan pelayanan Warung Mbok Sul Banyuwangi sesuai dengan atribut yang diprioritaskan.

2. Manfaat bagi STP AMPTA, dapat dijadikan sebagai sarana informasi mengenai kepuasan pelanggan di Warung Mbok Sul Banyuwangi.
3. Manfaat bagi pengelola Warung Mbok Sul Banyuwangi adalah dapat dijadikan konsep dan pengetahuan dalam pengembangan pelayanan di Warung Mbok Sul Banyuwangi sehingga dapat lebih berhasil lagi dari sebelumnya.