

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI *SPACE COFFEE & ROASTERY*
YOGYAKARTA



Oleh:

MARDIANSYAH SUNI

NIM. 317101127

PROGAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI *SPACE COFFEE & ROASTERY*
YOGYAKARTA**



Oleh :

MARDIANSYAH SUNI

NO.MTIS : 317101127

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, MM.
NIDN: 0526125901

Pembimbing II

R.M. Nikasius Jonet S., S.Sos, M.si
NIDN: 0518117401

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

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

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI *SPACE COFFEE & ROASTERY*
YOGYAKARTA



Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan LULUS
Pada tanggal 11 Juni 2022

TIM PENGUJI

Penguji Utama	: Dra. Heni Susilawati, M.M NIDN. 0505026202
Penguji I	: Drs. Prihatno, M.M NIDN: 0526125901
Penguji II	: R.M. Nikasius Jonet S., S.Sos, M.si NIDN: 0518117401

.....
.....
.....

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mardiansyah Suni
No. Mhs : 317101127
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan *Barista* terhadap kepuasan
Konsumen di *Space Coffee & Roastery* Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa karya skripsi ini benar – benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 11 Juni 2022



Mardiansyah Suni

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah : 6–8)

“Belajarlah kalian ilmu untuk ketentraman dan ketenangan serta rendah hatilah pada orang yang kamu belajar darinya”

(H.R. At-Tabrani)

“Tugas pokok intelektual adalah mempertahankan kebebasan berfikir, bukan membunuh kebebasan berfikir”

(Gus Dur)

“Temukanlah realita walau dalam ilusi, ambilah inti dari semua perjalanan ini, hingga engkau mencapai tujuan sejati dalam hidup di bumi”

(Mardiansyah Suni)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya kerjakan dengan kesungguhan hati, kerja keras dan bantuan dari Allah SWT dalam membuatnya. Maka dari itu tugas akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu mendukung saya dalam proses pembuatan tugas akhir ini, melalui semangat serta dukungan kalian akhirnya saya berhasil menyelesaikan skripsi ini, karya yang sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu

Terimakasih atas semua yang diberikan kepada saya selama ini, sehingga menjadi motivasi agar segera selesai skripsi saya ini, selalu doakan anakmu menjadi orang yang sukses, bermanfaat serta berbakti kepada ayah ibu, agar suatu saat nanti semua pengorbanan ayah ibu bisa saya balas dengan hasil yang memuaskan.

2. Kakak Kandung dan Wars Family

Terimakasih kepada keluarga besar abah warsi, terutama kakak kandung saya Ajar Yuwandana yang mensupport saya selama ini, serta tante saya Wuriana yang selalu menanyakan kapan skripsi saya selesai, sehingga mengganggu pikiran saya, namun dengan hal itulah saya menjadi semakin terpacu.

3. My Dear

Terimakasih selama ini selalu menemani dalam pengerjaan skripsi ini, dan beberapa referensi dalam pembuatan skripsi ini, terimakasih juga doanya selama ini, dan segala sesuatu yang telah dilakukan untuk usaha motivasi

pengerjaan skripsi ini, saya persembahkan skripsi ini untukmu yang tidak pernah bosan dalam menemaniku, serta mampu berjuang bersamaku.

4. Majelis Ratib Jonggrangan

Terimakasih kepada teman teman majelis yang sudah mendukung saya selama di Jogja, terkhusus Ust. Ahmad Septiawan, dalam segala bimbingannya selama ini, majelis inilah yang membuka kembali jati diri saya yang sempat hilang ditelan gemerlap dan istimewanya kehidupan di Jogja.

5. Keluarga Ponpes Al Anwar Jaten dan Keluarga PSNU Cimande Sleman

Terimakasih kepada abah yai adnan, dalam menyediakan ruang untuk para santri dan pemuda yang berkunjung disana. Terimakasih juga untuk para santri ponpes Al Anwar, dan santri PSNU Cimande Sleman terutama kepada Gus Romdon, Gus Rohman, dan Gus Dzikri, sudah mewarnai hari demi hari di Jogja.

6. Teman-teman STP AMPTA

Terimakasih semua teman yang ada di STP AMPTA, terkhusus anak- anak Kelas Pengelolaan Perhotelan D, dan UKM Culinary Club. Terimakasih telah menjadi penyemangat dalam pengerjaan skripsi saya.

7. Teman Teman N.E.W

Terimakasih untuk teman teman dalam N.E.W group atas dukungannya serta semua pengalamannya selama di jogja terimakasih saudara Fadi dan Bobby.

8. Konco Konco

Terimakasih kepada teman teman yang lain terutama saudara Syahrial pandhu, Luky yulianti, Rizki, Bagas, Jaya, Mas Lutfi, Guan serta Teman teman yang

belum bisa saya sebutkan satu persatu namanya saya sangat berterimakasih atas bantuannya serta pengalamannya selama ini.

9. *Space Coffee & Roastery*

Terimakasih saya ucapkan kepada semua pihak dari *Space Coffee & Roastery*. Terutama untuk Bapak Dien Widhibrata, serta saudara Muhammad Kholilullah, atas bantuan mereka saya mendapat informasi serta dukungan yang sangat penuh agar skripsi saya terlengkapi.

Penulis sangat berharap karya sederhana skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis sendiri, maupun orang yang membacanya. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna.

Untuk itu penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan pada penyusunan kata dan penulis memohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Mardiansyah Suni

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan” Pengaruh Kualitas Pelayanan *Barista* terhadap Kepuasan Konsumen di *Space Coffee & Roastery* Yogyakarta” karya skripsi dengan judul ini dengan sangat baik . Karya Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan (D-IV) pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini selesai dengan adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan berperan mewujudkan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung. Penulis selalu termotivasi dengan adanya pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih :

1. Bapak Drs Prihatno,MM selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar serta memberikan bimbingan dan nasehat serta petunjuk dalam menyelesaikan karya skripsi ini
2. Nikasius Jonet Sinangjoyo S.Sos M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan bimbingan dan koreksi penulisan dalam skripsi ini.
3. Ibu Dra Heni Susilawati M.M Selaku dosen penguji utama dalam skripsi saya, yang bersedia menguji serta merevisi kesalahan skripsi saya.

4. Ketua STP Ampta Yogyakarta, Bapak Drs Prihatno M.M yang menjadi penanggung Semua Jurusan yang ada di STP Ampta ini.
5. Kaprodi D-IV pengelolaan perhotelan, yaitu Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.St, M.M, yang menaungi jurusan pengelolaan perhotelan
6. Bapak Dien Widhibrata serta Bapak Slamet Kurniawan selaku GM saat ini di *space coffee & roastery*.
7. Seluruh responden yang meluangkan waktunya dalam mengisi kuisioner saya.
8. Segenap pihak terkait yang membantu proses penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat berharap karya sederhana skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis sendiri, maupun orang yang membacanya. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna.

Untuk itu penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan pada penyusunan kata dan penulis memohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Mardiansyah Suni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DATA.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	5
1. Kopi.....	5
2. <i>Café/coffeeshop</i>	5
3. <i>Barista</i>	6
4. Kualitas pelayanan	8
5. Kepuasan Konsumen.....	10
B. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	14
C. Penelitian Terdahulu	15
D. Hipotesis.....	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	17
B. Subjek & Objek penelitian.....	17
C. Lokasi & Waktu penelitian.....	18
D. Populasi & Sampel.....	18
E. Variabel Penelitian.....	19
1. Variabel, defisni konsep, definisi operasional, dan indikator.....	19
F. Metode pengumpulan data.....	22
1. Jenis instrumen.....	22
2. Uji kelayakan instrumen.....	25
G. Metode Analisis.....	29
1. Jenis analisis data.....	29
2. Uji Analisis data.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi objek penelitian.....	33
B. Karakteristik Responden.....	37
C. Uji Kelayakan Instrument.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Realibilitas.....	44
3. Hasil uji asumsi klasik.....	46
D. Hasil Uji Kelayakan Variabel.....	49
E. Pembahasan Interpretasi.....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Variabel,Definisi Konsep,Definisi Operasional,dan indikator	19
Tabel 3.2	Skala Likert	23
Tabel 3.3	Kategori Koefisien Realibilitas	26
Tabel 4.1	Hasil Uji karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin ...	38
Tabel 4.2	Hasil Uji karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.3	Hasil Uji karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.4	Hasil Uji Korelasi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Korelasi Keandalan (<i>Realibility</i>)	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Korelasi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Korelasi Jaminan(<i>assurance</i>)	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Korelasi Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Korelasi Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4.10	Hasil Uji Realibilitas	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Kolmogorov-smirnov	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonieritas	48
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.14	Hasil Uji F Simultan	52
Tabel 4.15	Hasil Uji T	54
Tabel 4.16	Hasil Determinasi koefiensi (R^2)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov.....	4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 Hasil olah data SPSS

Lampiran 5 Hasil Data Kuisisioner Angka

Lampiran 6 r tabel , f tabel, t tabel

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan barista terhadap kepuasan konsumen di space coffee & roastery. Penelitian ini bermula dari rumusan masalah yang akan diteliti yaitu Apakah ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), kepedulian (*Emphaty*). Terhadap Kepuasan konsumen di *Space Coffee & Roastery*, dan Apakah *realibility* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Space Coffee & Roastery*. Penelitian ini dilakukan untuk menguji syarat dari kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), kepedulian (*Emphaty*), kepada seluruh konsumen yang berkunjung di *space coffee & roastery*. Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode sampling jenuh dengan jumlah sample sebanyak 100 orang responden yang melakukan kunjungan di space coffee & roastery. analisis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, uji asumsi klasik dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari penelitian ini adalah 5 variabel yang berupa bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), kepedulian (*Emphaty*), berpengaruh secara simulant terhadap kepuasan konsumen di *space coffee & roastery*. Hal ini di dukung oleh Fhitung > F tabel untuk variable *realibility*, dan *responsiveness*, sehingga **H1** diterima oleh dua variable tersebut. Hasil penelitian kedua yaitu uji Regresi linear berganda atau persamaan regresinya adalah sebagai berikut : $Y = 1.084 + 0.055 + 0.714 + 0.449 + 0.250 + (-0.127)$.. Untuk hasil uji t diurutkan dari yang tertinggi adalah keandalan (*Realibility*) yaitu sebesar 4295, urutan kedua adalah, Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebesar 3,222, untuk urutan yang ketiga adalah jaminan (*assurance*) yaitu 1,406, untuk yang keempat adalah bukti langsung (*tangible*) yaitu sebesar 0,055 dan yang paling terakhir adalah kepedulian (*emphaty*) yaitu sebesar -0.723, sehingga variable yang dominan adalah *realibility* (*keandalan*), sehingga hal tersebut sesuai dengan **Ha2**. Nilai koefisiensi determinasi (R^2) menunjukkan nilai 0,713 atau 71,3 % yang artinya kelima syarat tersebut mempengaruhi sebanyak 71,3 %, sedangkan sisanya yaitu 28,7% dipengaruhi dari variable lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Barista, Konsumen, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian.

ABSTRACT

*This study aims to determine how much influence the quality of barista service has on customer satisfaction in the coffee & roastery space. This research starts from the formulation of the problem to be studied, namely whether there is a simultaneous influence on service quality consisting of direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), caring (emphaty). Against consumer satisfaction in Space Coffee & Roastery, and whether reliability is the most influential factor on satisfaction consumers at Space Coffee & Roastery. This research was conducted with the condition of testing the requirements of service quality, namely direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), caring (emphaty), to all consumers who visit the coffee & roastery space. The research method in this thesis uses the saturated sampling method with a sample of 100 respondents who visited the coffee & roastery space. descriptive quantitative analysis using multiple linear regression analysis, T test, F test, classical assumption test, and the coefficient of determination (R²) test. The results of this study are 5 variables in the form of direct evidence (Tangible), reliability (Realibility), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), caring (Empathy), have a simultaneous effect on customer satisfaction in the coffee & roastery space. This is supported by $F_{count} > F_{table}$ for reliability and responsiveness variables, so that **H₁** is accepted by the two variables. For the results of the t test, the order of the highest is reliability (Reliability) which is 4,295, the second is Responsiveness (Responsiveness) which is 3,222, for the third order is assurance, which is 1,406, for the fourth is direct evidence (tangible) that is equal to 0,465 and the last is concern (emphaty) which is equal to -0,723, and for the dominant variable is reliability (reliability), so it is in accordance with **H_{a2}**. The coefficients of determination (R²) value is 0,713 or 71,3%, its mean the five of variables is having an impact for this this research with 71,3%, while the remaining 28,7% is influenced by other variables outside this reaserch.*

Keywords : *quality of service, satisfaction, consumer, barista, tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Coffee shop adalah jenis restoran yang menjual produk makanan dan minuman khususnya kopi. Perkembangan *coffee shop* di Yogyakarta sangat pesat, sehingga menjadi salah satu daya tarik wisata unggulan. Salah satunya adalah *space coffee & roastery*, yang merupakan *coffee shop* unggulan Jogja dan mempunyai reputasi baik, di Yogyakarta maupun diluar Yogyakarta. *Space coffee & roastery* menjual produk dalam bentuk minuman dan produk biji kopi, selain itu juga mendukung eksistensi dari komunitas *home brewers* Indonesia. Adapun dalam pembuatan produk yang berkualitas diperlukan seorang petugas yang mempunyai *skill* dalam meracik dan menyeduh kopi, dan petugas tersebut adalah *barista*.

Barista merupakan seorang penyeduh dan peracik kopi, yang dituntut untuk mempunyai kompetensi dalam pembuatan produk minuman kopi, dan pelayanan kepada pengunjung. Seorang *barista* juga diharapkan mampu menciptakan interaksi dengan pengunjung terkait pengetahuan tentang kopi. Dengan demikian *barista* harus memiliki *knowledge*, *skill*, dan *attitude* yang mampu menciptakan kualitas pelayanan kepada pengunjung

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh seorang *barista*, kepada pengunjung di *space coffee & roastery*, dengan memenuhi

prinsip kualitas yang meliputi produk *tangible*, keandalan, daya tanggap dan jaminan layanan, serta kepedulian dari seorang *barista*. Kualitas layanan yang baik, akan menimbulkan kesan tertentu dan menciptakan kepuasan konsumen yang berkunjung di *space coffee & roasterry*.

Kepuasan konsumen di *space coffee & roasterry* akan terwujud apabila seorang *barista* mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga keberlangsungan bisnis, dan akan menimbulkan *chain effect*. Kepuasan akan mendatangkan bisnis baru serta memberikan *image* positif kepada *space coffee & roasterry*. Adapun *barista* yang terdapat di *space coffee & roasterry* telah memberikan pelayanan secara maksimal, namun berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, bahwa belum tersedianya faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang berkunjung di *space coffee & roasterry*. Maka peneliti tertarik meneliti *coffee shop* tersebut dengan judul “**Pengaruh Kualitas pelayanan Barista terhadap kepuasan Konsumen di Space Coffee & Roasterry**”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan *barista* yang terdiri dari bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), kepedulian

(*Emphaty*). Terhadap Kepuasan konsumen di *Space Coffee & Roasterry* ?

2. Apakah *realibility* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Space Coffee & Roasterry*?

C. Batasan Masalah

Dalam hal ini penulis berfokus hanya kepada kualitas pelayanan barista dan akan menganalisa pengaruh dari hal tersebut kepada kepuasan konsumen di *Space Coffee & Roasterry*, dan mencari faktor yang paling dominan diantara kelima factor penentu kualitas pelayanan. Sehingga dari fokus tersebut diharapkan isi dari skripsi ini tidak menyimpang dari niat dan tujuan awal.

D. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan barista yang terdiri dari Bukti langsung (*Tangible*), keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan konsumen *Space Coffee & Roasterry*.
2. Untuk mengetahui bahwa faktor *realibility* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Space Coffee & Roasterry*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah :

1. Bagi pihak *coffee shop (Space Coffee & roasterry)*

Untuk bahan evaluasi dan sarana agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan para baristanya agar bisa terus maju dan berkembang lebih baik lagi.
2. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA
 - a. Sebagai acuan bahan skripsi berikutnya untuk mahasiswa STP AMPTA .
 - b. Sebagai Sumbangan pikiran dan koleksi tugas akhir skripsi untuk perpustakaan STP AMPTA.
3. Bagi penulis
 - a. Sebagai pengembangan ilmu yang diperoleh selama berada di bangku kuliah dan diharapkan hasil penelitian dapat memberi kesempatan dan menambah wawasan lebih dalam.
 - b. Dapat memberi gambaran dan informasi mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap konsumen.