

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI COFFEE SHOP ONENA DI KABUPATEN
SEKADAU



Oleh :
MEIKEL TAMBUN PURAI
318101215

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

HALAMAN JUDUL
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI COFFEE SHOP ONENA DI KABUPATEN
SEKADAU



Oleh:
Meikel Tambun Purai
NIM 318101215

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
COFFEE SHOP ONENA DI KABUPATEN SEKADAU

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Meikel Tambun Purai

318101215

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, M.M

NIDN. 0523026601

Pembimbing II

Dra. Heni Susilowati, M.M

NIDN. 0505026202

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI
COFFEE SHOP ONENA DI KABUPATEN SEKADAU



Disusun Oleh:

Meikel Tambun Purai
318101215

Telah Di Pertahankan Di Depan Tim
Penguji Dan Dinyatakan LULUS
Pada Tanggal : 10 Juni 2022

TIM PENGUJI

Penguji Utama : **Dra. Nuharani Erningdyah K, M.Pd**
NIDN. 0530046603

Pembimbing I : **Drs. Budi Hermawan, M.M**
NIDN. 0523026601

Pembimbing II : **Dra. Heni Susilowati, M.M**
NIDN. 0505026202

Two handwritten signatures in black ink are positioned to the right of the examiner list. The top signature is above a dotted line, and the bottom signature is below another dotted line.

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

A handwritten signature in black ink is written over a circular blue stamp. The stamp contains the text 'SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA' and 'AMPTA'. Below the stamp, the name and NIDN of the Dean are printed.

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meikel Tambun Purai
NIM : 318101215
Program Studi : D.IV Pengelolaan Perhotelan
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di
Coffee Shop Onena Di Kabupaten Sekadau

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Coffee Shop Onena Di Kabupaten Sekadau” ini benar – benar karya saya sendiri, sumber informasi ataupun kutipan yang berasal dari karya yang diterbitkan telah disebutkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Juni 2022



Meikel Tambun Purai

HALAMAN MOTTO

“Manusia yang belum pernah mengalami penderitaan tidak akan pernah mengalami kebahagiaan.”

(Kahlil Gibran)

“Saya tahu siapa saya, dan saya tahu cerita saya, dan hal-hal yang saya bicarakan adalah otentik dan nyata, dan saya selalu mengatakan ini: Saya lebih suka dibenci karena siapa saya daripada dicintai karena bukan diri saya.”

(Logic)

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari.”

(Matius 6:34)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tak berkesudahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Coffee Shop Onena Di Kabupaten Sekadau” dengan sebagaimana mestinya. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua peneliti yaitu Bapak Yapet Simon dan Ibu Rosalina Yovita Minoi yang selalu memberi semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kepada sahabat – sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih sudah meluangkan waktu untuk menemani dan mendengarkan keluh kesah peneliti selama ini serta selalu memberikan semangat dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kepada bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar peneliti ucapkan terima kasih banyak sudah sabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti serta memberikan masukan dan ilmu – ilmu yang berharga sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Coffee Shop Onena Di Kabupaten Sekadau” dengan sebagaimana mestinya. Dalam penyusunan skripsi ini pastilah penulis mengalami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen Pembimbing I, Yang Terhormat Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M yang telah sabar serta tegas dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing II, Yang Terhormat Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M yang telah membimbing serta memberikan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Nuharani E.K, M.Pd selaku Dosen Penguji Utama yang telah bersedia menguji dan memberikan bimbingan dan arahan dalam skripsi ini.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kelancaran peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan arahan serta kelancaran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Agus Muhardi selaku owner dari *coffee shop* Onena yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di *coffee shop* Onena.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih membutuhkan masukan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kelengkapan skripsi ini. Penulis berharap semoga hasil karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya. Penulis berharap skripsi ini mampu menjadi salah satu bahan referensi untuk acuan pembuatan skripsi selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Yogyakarta, Juni 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Kepuasan Pelanggan	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
b. Indikator Kepuasan Pelanggan	13
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subjek Dan Objek Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian	22
2. Objek Penelitian	22
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi Dan Sampel.....	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
D. Variabel Penelitian	24
1. Definisi Operasional	25
a. Definisi Operasional Variabel Independen (X)	25
b. Definisi Operasional Variabel Dependen (Y)	27
E. Metode Pengumpulan Data	28
F. Metode Analisa.....	33
1. Koefisien Determinasi	33
2. Uji T.....	34
3. Uji F.....	35

4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	37
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
2. Deskripsi Responden	38
B. Karakteristik Data Penelitian.....	38
1. Karakteristik Responden.....	38
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
C. Hasil Uji Instrumen	40
1. Uji Validitas Kuisisioner Variabel X	40
2. Uji Validitas Kuisisioner Variabel Y	41
3. Uji Reliabilitas.....	42
D. Hasil Analisis Deskriptif	45
1. Kualitas Pelayanan	45
2. Kepuasan Konsumen	46
E. Hasil Penelitian.....	48
1. Uji Hipotesis	48
a. Analisis Linier Berganda	48
b. Analisis Koefisien Determinasi	51
c. Uji T.....	52
d. Uji F.....	54
F. Pembahasan	55
1. Karakteristik Konsumen	56
2. Hasil Penelitian.....	57
a. Kualitas Pelayanan	57
b. Kepuasan Konsumen	57
c. Analisis Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
d. Analisis Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen	64
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Skema Nilai Dari Skala Likert.....	33
Tabel 4.1: Distribusi Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2: Distribusi Usia Responden.....	39
Tabel 4.3: Hasil Uji Validitas Variabel X.....	41
Tabel 4.4: Hasil Uji Validitas Variabel Y	42
Tabel 4.5: Hasil Analisa Reliabilitas Variabel X.....	43
Tabel 4.6: Hasil Analisa Reliabilitas Variabel Y	43
Tabel 4.7: Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.8: Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4.9: Hasil Analisa Linier Berganda.....	49
Tabel 4.10: Hasil Analisa Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.11: Hasil Analisis Uji T	52
Tabel 4.12: Hasil Analisis Uji F.....	55
Tabel 4.13: Nilai Mean Dari Butir Pernyataan Seluruh Variabel	59
Tabel 4.14: Pembagian Kategori Berdasarkan Nilai Mean.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Grafik Konsumsi Kopi Nasional.....	2
Gambar 2.1: Skema Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01: Administrasi Penelitian	73
Lampiran 02: Data Penelitian.....	80
Lampiran 03: Dokumentasi.....	92

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI COFFEE SHOP ONENA DI KABUPATEN SEKADAU

Meikel Tambun Purai

318101215

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada permasalahan dalam persaingan ketat dengan para pesaing serta masih ditemukannya komplain dari beberapa konsumen menjadi masalah bagi pihak *coffee shop* Onena, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayan terhadap tingkat kepuasan konsumen serta variabel mana yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen di *coffee shop* Onena.

Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dengan instrumen angket. Subjek penelitian yang digunakan adalah konsumen di *coffee shop* Onena di Kabupaten Sekadau yang berjumlah 100 responden. Dengan menggunakan alat analisis data berupa program SPSS serta *Excel* dengan skala pengukuran ordinal serta skala instrumen yang digunakan dalam penelitian ini Skala Likert dengan kisaran 1-5.

Melalui hasil penelitian diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *coffee shop* Onena secara parsial variabel X1 (1,975), X2 (1,675), X3 (1,214), X4 (0,226), X5 (0,779) atau secara parsial masing – masing variabel memiliki nilai t-hitung < t-tabel (1,661) dan secara simultan diperoleh nilai 14,119 > 2,31 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,399, dapat diartikan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 39,9%. Sisanya sebesar 60,1%, variabel kepuasan konsumen dipengaruhi variabel-variabel lain diluar model yang diteliti dalam penelitian ini seperti citra merek, harga, kualitas produk dan lokasi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis Ha2 “Ditolak” dan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di *coffee shop* Onena sehingga hipotesis Ha1 “Diterima”.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Coffee Shop Onena*

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON GUEST SATISFACTION AT ONENA COFFEE SHOP IN SEKADAU DISTRICT

Meikel Tambun Purai

318101215

ABSTRACT

This research is based on problems in tight competition with competitors and the finding of complaints from some consumers is a problem for the Onena coffee shop. consumers at Onena coffee shop.

The research method used is descriptive research with a quantitative approach, the method used in this research is a survey method, with a questionnaire instrument. The research subjects used were consumers at the Onena coffee shop in Sekadau Regency, totaling 100 respondents. By using data analysis tools in the form of SPSS and Excel programs with ordinal measurement scales and the instrument scale used in this study Likert scale with a range of 1-5.

Through the results of the study, it is known that the analysis of service quality on consumer satisfaction at Onena coffee shop is partially variable X1 (1.975), X2 (1.675), X3 (1.214), X4 (0.226), X5 (0.779) or partially each variable has a value. $t\text{-count} < t\text{-table}$ (1.661) and simultaneously obtained a value of $14.119 > 2.31$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. Adjusted R Square value of 0.399, it can be interpreted that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy can affect consumer satisfaction by 39.9%. The remaining 60.1%, the variable of consumer satisfaction is influenced by other variables outside the model studied in this study such as brand image, price, product quality, and location. Based on the results of this study, it proves that service quality partially does not affect consumer satisfaction so the H2 hypothesis is "Rejected" and simultaneously has an influence on consumer satisfaction at the Onena coffee shop so the H1 hypothesis is "Accepted".

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction, Coffee Shop Onena*

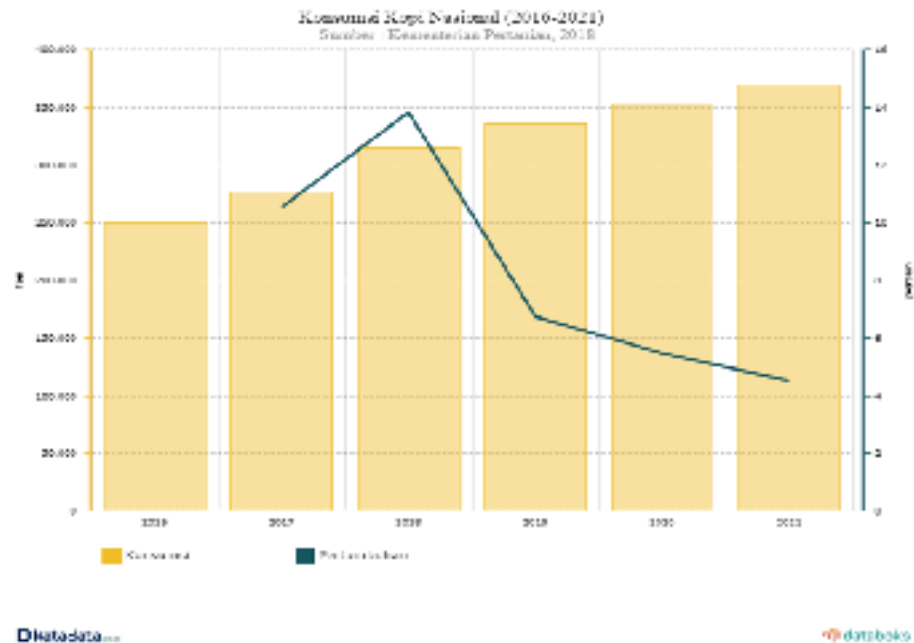
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada mulanya *coffee shop* merupakan tempat yang hanya menyediakan minuman berjenis kopi yang disajikan secara cepat, perkembangan dari *coffee shop* dipengaruhi oleh kebutuhan konsumen yang semakin lama semakin kompleks. Belakangan ini *coffee shop* menjadi salah satu jenis bidang usaha makanan dan minuman yang berkembang pesat. Begitupula dengan konsumen dari jenis usaha ini turut berkembang, untuk sekarang produk dan jasa yang ditawarkan oleh *coffee shop* tidak hanya dinikmati oleh pria dewasa saja namun perempuan serta remaja hingga dewasa dapat menikmati produk dan jasa dari *coffee shop*.

Selama pandemi Covid-19 aktivitas diluar sangat tidak dianjurkan, apabila ingin melakukan aktivitas diluar pemerintah menganjurkan untuk mengikuti dan patuh terhadap protokol kesehatan yang diberlakukan di Indonesia. Berdasarkan kebijakan pemerintah semua aktivitas dapat dilakukan dirumah atau *Work From Home*, dengan diberlakukannya hal ini tingkat konsumsi terhadap kopi tidak mengalami penurunan melainkan tingkat konsumsi kopi serta jenis minuman olahan kopi pada tahun 2020 mengalami peningkatan yang cukup signifikan berdasarkan Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Kementerian Pertanian.



Gambar 1.1: Grafik Konsumsi Kopi Nasional
(Sumber: databoks.katadata.co.id)

Berdasarkan Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Kementerian Pertanian konsumsi kopi nasional pada 2016 mencapai sekitar 250 ribu ton dan tumbuh 10,54% menjadi 276 ribu ton. Konsumsi kopi Indonesia sepanjang periode 2016-2021 diprediksi tumbuh rata-rata 8,22%/tahun.

Berdasarkan tingkat konsumsi yang tinggi ini masyarakat akan cenderung lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang ada di sebuah *coffee shop*. Kualitas pelayanan yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang menggunakan atau mengonsumsi jasa dari *coffee shop* tersebut namun akan berdampak juga pada calon pelanggan. Berdasarkan hal tersebut buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen menjadi salah satu faktor

yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Peran manajemen pemasaran bukan lagi hanya membuat strategi untuk mendapatkan pelanggan melainkan menjadikan pelanggan tersebut loyal kepada perusahaan. Melalui pelanggan yang loyal perusahaan bisa mendapatkan pelanggan baru. Hal tersebut dikarenakan salah satu perilaku pelanggan yang loyal yaitu merekomendasikan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain (Griffin, 2007). Fandy Tjiptono (2011:347) mengungkapkan lima dimensi yang menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan image atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan.
5. Empati (*empathy*) sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen menjadi hal yang penting untuk memastikan kepuasan konsumen terhadap barang

maupun jasa yang diberikan oleh suatu industri. Menurut Aryani (2010:144) Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang puas akan cenderung loyal. Kualitas pelayanan merupakan upaya dari sebuah perusahaan atau industri untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan hal penting yang memiliki pengaruh besar terhadap kelangsungan hidup suatu industri ataupun perusahaan tanpa terkecuali *coffee shop*. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan suatu industri ataupun perusahaan.

Peningkatan kualitas jasa atau pelayanan ini dapat dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen yang berfokus pada kualitas SDM yang dimiliki, sehingga dapat menciptakan kinerja dilapangan menjadi lebih baik dan efisien. Program pelatihan yang diberikan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki juga berperan penting dalam hal untuk meningkatkan kualitas jasa/pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Beberapa manfaat nyata yang didapatkan dari kegiatan pelatihan adalah meningkatnya kuantitas dan kualitas produktivitas, menciptakan sikap loyalitas serta kerjasama yang lebih menguntungkan dan juga membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka. Tidak hanya kualitas dari suatu jasa/pelayanan yang diberikan perusahaan saja

yang menjadi faktor penentu kepuasan konsumen, fasilitas yang diberikan juga dapat menjadi faktor penentu yang penting untuk menjamin kepuasan konsumen. Oleh karena itu pihak pengelola juga harus memperhatikan fasilitas yang ada untuk menunjang kinerja, sehingga konsumen dapat merasa puas dengan pelayanan yang ditunjang dengan fasilitas yang memadai.

Salah satu *coffee shop* yang ada di Kalimantan Barat adalah *coffee shop* Onena, dengan banyaknya *coffee shop* yang ada di Kabupaten Sekadau maka persaingan ketat dengan para pesaing serta masih ditemukannya komplain dari beberapa konsumen menjadi masalah bagi pihak *coffee shop* Onena. Dari masalah – masalah tersebut apakah *coffee shop* Onena masih mengutamakan kualitas pelayanan yang baik, khususnya di bidang kualitas layanan yang di berikan kepada konsumen. Berdasarkan permasalahan tersebut serta minimnya data yang dimiliki pihak pengelola terhadap tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Coffee Shop Onena Di Kabupaten Sekadau” guna mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola *coffee shop* Onena di Kabupaten Sekadau.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah atas penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di *coffee shop* Onena?
2. Apakah variabel *responsiveness* lebih dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen di *coffee shop* Onena?

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah, dalam hal ini peneliti membatasi masalah pada analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *coffee shop* Onena di Kabupaten Sekadau.

D. Tujuan Penelitian

Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen serta variabel mana yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen di *coffee shop* Onena.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi khalayak umum guna memperkaya serta mengembangkan wawasan terhadap ilmu pengetahuan tentang teori manajemen pemasaran di bidang usaha makanan dan minuman, terutama usaha *Coffee Shop* “ONENA” yang terletak di kabupaten sekadau.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak pengelola *coffee shop* dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memperhatikan fasilitas yang dibutuhkan konsumen sehingga perusahaan atau usaha yang dilakoni dapat tetap bertahan dan bersaing dengan *coffee shop* lainnya yang ada di kabupaten sekadau.
- b. Bagi karyawan dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas diri serta pelayanan yang diberikan sehingga kinerja yang dilakukan dapat lebih baik serta efisien.
- c. Bagi masyarakat umum serta mahasiswa STP AMPTA khususnya, dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan atau referensi untuk penelitian – penelitian yang akan dilakukan dikemudian hari terutama pada penelitan dibidang usaha makanan dan minuman seperti *coffee shop* “ONENA” yang ada di kabupaten sekadau.