

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI TARU MARTANI 1918
COFFEE & RESTO



OLEH
MILKA JULIA BODOI
NIM 318101340

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

LOYALITAS PELANGGAN DI TARU MARTANI 1918

COFFEE & RESTO



OLEH

MILKA JULIA BODOI

NIM 318101340

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022


HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI TARU MARTANI 1918
COFFEE & RESTO



OLEH
MILKA JULIA BODOI
NIM 318101340

Telah disetujui oleh

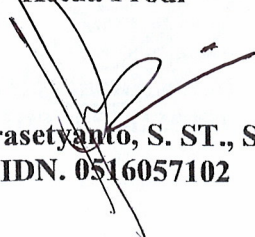
Pembimbing I


Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

Pembimbing II


Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN. 0505026202

Mengetahui
Ketua Prodi


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

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS

PELANGGAN DI TARU MARTANI 1918 COFFEE & RESTO

SKRIPSI

Oleh

MILKA JULIA BODOI

NIM 318101340

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal: 5 November 2022

TIM PENGUJI

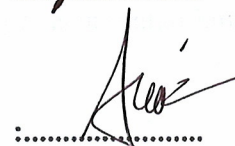
Penguji Utama : Dra. Sri Larasati, M.M
NIDK. 8818033420



Penguji I : Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901



Penguji II : Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN. 0505026202



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Yang bertanda tanga dibawah ini:

Nama : MILKA JULIA BODOI

NIM : 318101340

Program Studi : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI TARU MARTANI 1918
COFFEE & RESTO

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini benar benar karya yang dibuat sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri sebagai bagian dari skripsi ini. tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan skripsi penulis ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya atau penelitian orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan yang lazim.



MOTTO

"Bersukacitalah dalam pengharapan, bersabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa!"

Roma 12:12

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan"

Yeremia 29:11

"Hanya Engkau juru s'lamatku Tuhan, Kau setia padaku Yang ku pegang hanya janjiMu

Ku percayakan hidupku Ku sembah Kau, Allahku Bapa dan sahabatku Kau yang pedulikan s'luruh hidupku Walau lewati lembah Aku tak ditinggalkan

Yesus kekuatan di hidupku"

(Yesus Kekuatan - JPCC Worship)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan segenap hati, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini tidak lupa penulis sampaikan terima kasih banyak kepada semua yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, baik secara moral maupun material. Dengan ini penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan nafas, kesehatan, hikmat, berkat, kelancaran dan segala sesuatu keperluan penulis sampai saat ini.
2. Papa dan mama tercinta, yang selalu memberikan semangat, dukungan, kasih sayang, dan doa kepada putrinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Saudara dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan dan doa.
4. Kakak tingkat penulis kak Feni, kak Iren, kak Angel, kak Yetty, kak Amalia, kak Ria dan kak Yuni, yang selalu memberikan dukungan, waktu, doa dan masukannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman seperjuangan penulis Amel, Chelsy, Tri, Widi, Sifra, Wahyu, Tika, Rhama, Finata, Pelangi, Regina, Meikel dan semua teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan motivasi, semangat, doa, waktu dan mau bertukar pikiran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Para pembaca yang budiman semoga skripsi ini dapat memberikan sedikit wawasan yang dapat berguna kelak.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Program Studi PENGELOLAAN PERHOTELAN di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi tingginya kepada semua pihak yang turut berperan atas terwujudnya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Drs. Santosa, MM, selaku pembimbing I yang telah dengan sadar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Heni Susilowati. M.M, selaku pembimbing II yang telah dengan sadar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Sri Larasati, M.M, selaku dosen penguji utama yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini dan juga yang telah dengan arif, bijaksana memberikan masukan-masukan yang membangun pada penulisan skripsi ini.

4. Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah dengan sadar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Hermawan Prasetyanto, S. ST., S.Sos., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Andi selaku pengelola Taru Martani 1918 *Coffee & Resto* yang telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan selama penelitian berlanjut.
7. Bapak Faris selaku administrasi dan *back office* Taru Martani 1918 *Coffee & Resto* yang dengan tangan terbuka membantu penulis dalam mendapatkan data yang sesuai pada penelitian ini.
8. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuesioner penelitian. Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya.

Yogyakarta, November 2022

Milka Julia Bodoi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisi.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Loyalitas Pelanggan	12
3. Kopi/ <i>Coffee</i>	18
4. <i>Cafe/Coffee Shop</i>	19
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30

B. Subjek Dan Objek Penelitian	30
C. Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
D. Populasi Dan Sampel	31
E. Variabel Penelitian	33
F. Sumber Data	38
G. Metode Pengumpulan Data.....	39
H. Metode Analisis Data.....	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	46
1. Sejarah Taru Martani 1918 Coffee & Resto	46
B. Karakteristik Data Penelitian	50
1. Deskripsi Responden	50
2. Deskripsi Data Kunjungan	52
C. Hasil Uji Instrumen	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	54
D. Hasil Penelitian	56
1. Uji Koefisiens Determinasi (R ²)	56
2. Uji t	57
3. Uji f	62
4. Uji Korelasi Variabel X dan Y.....	64
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
E. Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Kesimpulan	75
B. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	36
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	50
Tabel 4.2 Tabel Data Kunjungan	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisiens Determinasi (R ²)	56
Tabel 4.6 Hasil Uji t (Parsial)	59
Tabel 4.7 Hasil Uji f (simultan)	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Pearson Correlation pada variabel X dan Y	65
Tabel 4.9 Rincian Hasil Uji r pada variabel X dan Y	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Counter di Taru Martani 1918 Coffee & Resto.....	47
Gambar 4.2 Pabrik Taru Martani 1918	47
Gambar 4.3 Struktur karyawan di Taru Martani 1918 Coffee & Resto.....	48
Gambar 4.4 Fasilitas di kafe Taru Martani 1918 Coffee & Resto	49
Gambar 4.5 Karyawan Taru Martani 1918 Coffee & Resto serving product ..	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Tabulasi Data
Lampiran 4	Hasil Output SPSS Versi 25
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian
Lampiran 6	Dokumentasi
Lampiran 7	Daftar Menu
Lampiran 8	Tabel r
Lampiran 9	Tabel t
Lampiran 10	Tabel f
Lampiran 11	Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Dikarnakan padatnya pengunjung membuat pelayanan di Taru Martani membutuhkan perbaikan di sistem efesiensi waktu. Hal ini lah yang membuat peneliti ingin melihat kualitas pelayanan yang ada di Taru Martani 1918 Coffee & Resto serta mengkorelasikannya dengan loyalitas pelanggan, dan memutuskan menyusun skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Taru Martani 1918 Coffee & Resto”.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Apakah ada pengaruh secara simultan antara varibel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. 2) Apakah ada perngaruh secara parsial antara komponen X1 (*tangible*), X2 (*reliability*), X3 (*responsiveness*), X4 (*empathy*), dan X5 (*assurance*) terhadap variabel terikat Y (loyalitas pelanggan). Teknik pengambilan sampel secara random dari seluruh populasi sebanyak 102 responden yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu atau *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis linear berganda yang mencakup uji t, uji F, uji korelasi dan uji determinasi (R²).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Taru Martani 1918 Coffee & Resto, hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji F simultan juga diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($131.890 > 2.31$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka Ha1 diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan dibuktikan dengan uji r (korelasi) didapatkan $r_{hitung} > r_{tabel}$, untuk hubungan *tangible* dengan loyalitas pelanggan bernilai 0.366 yang dapat diartikan berkorelasi lemah, untuk hubungan *reliability* dengan loyalitas pelanggan bernilai 0.750 yang dapat diartikan berkorelasi kuat, untuk hubungan *responsiveness* dengan loyalitas pelanggan bernilai 0.832 yang dapat diartikan berkorelasi kuat, untuk hubungan *empathy* dengan loyalitas pelanggan bernilai 0.824 yang dapat diartikan berkorelasi kuat, dan untuk hubungan *assurance* dengan loyalitas pelanggan bernilai 0.659 yang dapat diartikan berkorelasi moderat, Maka Ha2 diterima. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 86,6% sedangkan sisanya 13,4% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak peneliti jelaskan pada penelitian ini, seperti aksesibilitas, amenitas, dan lain - lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Taru Martani 1918 *Coffee & Resto*.

ABSTRACT

Due to the density of visitors, services at Taru Martani require improvements in the time efficiency system. This is what makes researchers want to see the quality of service available at Taru Martani 1918 Coffee & Resto and correlate it with customer loyalty, and decided to compose this thesis with the title "The Effect of Service Quality on Customer Loyalty at Taru Martani 1918 Coffee & Resto".

The research method used is quantitative. This study aims to: 1) Is there a simultaneous influence between service quality variables on customer loyalty. 2) Is there a partial influence between components X1 (tangible), X2 (reliability), X3 (responsiveness), X4 (empathy), and X5 (assurance) on the dependent variable Y (customer loyalty). The sampling technique was random from the entire population of 102 respondents who were selected based on certain criteria or purposive sampling. The analytical tool used is multiple linear analysis which includes t test, F test, correlation test and determination test (R^2).

The results showed that service quality had a simultaneous effect on customer loyalty at Taru Martani 1918 Coffee & Resto, this can be seen based on the results of the simultaneous F test also obtained $F_{count} > F_{table}$ ($131.890 > 2.31$) with a significance value of $0.000 < 0.05$ then H_{a1} is accepted. The results showed that there was a significant relationship between service quality and customer loyalty as evidenced by the r test (correlation) obtained $r_{count} > r_{table}$, for the tangible relationship with customer loyalty it was worth 0.366 which could be interpreted as weakly correlated, for the relationship between reliability and customer loyalty it was worth 0.750 which could be interpreted as strongly correlated, for responsiveness relationship with customer loyalty it was worth 0.832 which could be interpreted as strongly correlated, for empathy relationship with customer loyalty it was worth 0.824 which could be interpreted as strongly correlated, and for assurance relationship with customer loyalty it was worth 0.659 which could be interpreted as moderately correlated, then H_{a2} was accepted. . The value of the coefficient of determination (R^2) is 86.6% while the remaining 13.4% is influenced by other independent variables that the researcher did not explain in this study, such as accessibility, amenities, and others.

Keywords: *Service Quality, Customer Loyalty Taru Martani 1918 Coffee & Resto.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan data dari *website Food And Agricultural Organization* tahun 2019, Indonesia tercatat sebagai produsen kopi terbesar ketiga di dunia setelah Brazil dan Vietnam. Meskipun demikian, ekspor kopi dari Indonesia diperkirakan tidak lebih banyak daripada ekspor kopi Brazil, Vietnam dan Kolombia. Di dunia, Indonesia dikenal dengan *specialty coffee* melalui berbagai varian kopi dan kopi luwak. Kopi arabika yang dikenal dari Indonesia diantaranya kopi Lintong dan kopi Toraja. Dengan keunikan cita rasa dan aroma kopi asal Indonesia, Indonesia memiliki peluang besar untuk meningkatkan perdagangan kopinya di dunia.

Kopi menjadi minuman yang terkenal di seluruh dunia. Dari sinilah muncul istilah kafe yang mengacu kepada Kedai Kopi/*Cafe/Coffee Shop*. Menurut Maulidi dalam Monique (2018:29), pengertian Kafe (*Cafe*) adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. *Cafe* termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakan tempat duduk yang nyaman dan sedikit alunan musik. Artinya tempat makan dan minum yang menyediakan menu cepat dan sederhana serta menyediakan minuman ringan untuk orang yang santai atau menunggu sesuatu.

Menurut Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014, restoran adalah usaha penyedia jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

Kafe dan restoran tidak lepas dari pelayanan karena kafe dan restoran merupakan salah satu usaha yang menggunakan jasa pelayanan. Dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Loyalitas sebagai komitmen yang dipegang untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa yang disukai di masa yang akan mendatang meskipun ada pengaruh situasional dan tindakan atau upaya pemasaran untuk beralih (Kotler dan Keller, 2016:138).

Salah satu bisnis yang menghadapi persaingan ketat ialah bisnis kafe. Eksistensi kafe di Yogyakarta telah menjadi pemandangan sehari-hari khususnya bagi kalangan mahasiswa. Salah satu kafe di Yogyakarta yang menarik perhatian saya adalah Taru Martani 1918, yang terletak di Jl. Kumpul Bambang Suprpto No.2A, Baciro, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta. kafe ini berada dalam satu blok dengan salah satu pabrik cerutu tertua di Indonesia yaitu PT. Taru Martani. Mengangkat konsep klasik, kafe ini memiliki sejarah dari pabrik cerutu Taru Martani yang

telah berdiri selama 102 tahun. Hal pertama yang menarik perhatian adalah karena kafe ini dekat dengan salah satu pabrik cerutu tertua di Indonesia, intensitas pengunjung yang datang setiap hari selalu ramai terutama pada saat malam hari. Kafe ini sering menjadi tempat berkumpul keluarga, teman dan komunitas. Adanya *live music* yang diadakan setiap hari oleh Taru Martani 1918 *Coffee & Resto* membuat pelanggan tertarik datang ke kafe ini.

Dari banyaknya kelebihan yang dapat menarik pelanggan untuk berkunjung, terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan dalam berkembangnya Taru Martani 1918 *Coffee & Resto*. Dikarnakan padatnya pengunjung membuat pelayanan di Taru Martani 1918 *Coffee & Resto* membutuhkan perbaikan di sistem efisiensi waktu. Hal ini lah yang membuat peneliti ingin melihat kualitas pelayanan yang ada di Taru Martani 1918 *Coffee & Resto* serta mengkorelasikannya dengan loyalitas pelanggan. Dengan harapan penelitian saya ini dapat menjadi masukan bagi pihak Taru Martani 1918 *Coffee & Resto* untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan pertimbangan latar belakang diatas penulis memutuskan menyusun skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Taru Martani 1918 Coffee & Resto”**.

B. Rumusan Masalah

Industri kopi sangat berkembang di Yogyakarta sehingga menimbulkan persaingan yang ketat dalam industri ini, minuman berbahan dasar kopi ini banyak digemari oleh masyarakat baik dari kalangan mahasiswa maupun karyawan. Berbagai faktor yang perlu dipertimbangkan karena banyaknya pesaing maka lokasi, harga, dan pelayanan sangat diperlukan dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hal tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh secara simultan antara komponen X_1 (*tangibles*), X_2 (*reliability*), X_3 (*responsiveness*), X_4 (*empathy*), dan X_5 (*assurance*) terhadap variabel terikat Y (loyalitas pelanggan) ?
2. Bagaimanakah korelasi parsial X_1 (*tangibles*), X_2 (*reliability*), X_3 (*responsiveness*), X_4 (*empathy*), dan X_5 (*assurance*) terhadap Y (loyalitas pelanggan) ?

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis akan membuat batasan masalah yang jelas agar penelitian ini akan terfokus pada rumusan masalah yang sudah ditentukan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang memiliki beberapa indikator berupa, bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*) dan loyalitas pelanggan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ada pengaruh secara simultan antara komponen X_1 (*tangibles*), X_2 (*reliability*), X_3 (*responsiveness*), X_4 (*empathy*), dan X_5 (*assurance*) terhadap variabel terikat Y (loyalitas pelanggan).
2. Untuk mengetahui ada korelasi parsial X_1 (*tangibles*), X_2 (*reliability*), X_3 (*responsiveness*), X_4 (*empathy*), dan X_5 (*assurance*) terhadap Y (loyalitas pelanggan).

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bisa bermanfaat bagi para pembaca. Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis, dapat memberi kontribusi pengetahuan teoritis dan wawasan tentang kualitas pelayanan.
 - a. Bagi STP, penulisan ini dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan yang bermanfaat untuk masa yang akan datang terutama bagi mahasiswa mahasiswi STP AMPTA Yogyakarta, berupa penambahan ilmu untuk generasi berikutnya dan dapat menambah daftar perpustakaan di STP AMPTA Yogyakarta.
 - b. Dapat menjadi sumber ilmu untuk memperluas wawasan dan masukkan bagi masyarakat luas tentang kualitas pelayanan.
2. Secara praktis, dapat memberikan pemikiran kepada pembaca dalam melihat, memanfaatkan dan menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelayanan yang terdapat didalam penelitian ini.

- a. Dapat menjadi saran yang dapat membangun untuk Taru Martani 1918 *Coffee & Resto* dalam meningkatkan pelayanan.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam meneliti di Taru Martani 1918 *Coffee & Resto* tentang kualitas pelayanan.