

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Meningkatnya persaingan dalam dunia *coffee shop* membuat perusahaan beralih strategi, selain mempertahankan kualitas produk, perusahaan juga mulai meningkatkan kualitas pelayanan. Perusahaan sadar pelanggan saat ini lebih mementingkan pelayanan dari pada nilai dari suatu produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap Kedai Garis Coffee. Dari fokus masalah yang diajukan, maka diperoleh hasil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Kedai Garis Coffee.

1. Keandalan berkaitan dengan kemampuan kedai kopi yang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat seperti barista tanggap dalam pelayanan dan mampu menguasai produk *knowledge*. Jadi layanan yang akurat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk memiliki barista yang paham mengenai produk *knowledge*, maka pelanggan akan merasa puas .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *reliability* dari kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan

kehandalan dengan kepuasan konsumen yaitu kehandalan yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

2. Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan seperti kecepatan dan ketepatan petugas pelayanan dalam menjawab permasalahan yang dialami pengguna jasa, maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan begitu juga sebaliknya . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Kaihatu ,Febriani & Sugiono dan Aini, dkk yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan.
3. Keperdulian serta perhatian individual apabila pelanggan telah merasa puas dengan empati yang diberikan karyawan.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *assurance* dari kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan jaminan dengan kepuasan pelanggan yaitu jaminan yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian dari Aini, dkk dan Rahmawati yang menyatakan bahwa *assurance*/jaminan terhadap kepuasan pelanggan. Pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan dalam meyakinkan pelanggan dengan rasa aman dan nyaman.

5. Semakin baiknya pengalaman pelanggan mengenai tangible/bukti fisik dari penyedia pelayanan akan meningkatkan kepuasannya

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diajukan penulis yaitu:

1. Diharap pihak manajemen dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut seperti memberikan pelatihan khusus kepada barista dari sisi pemberian pelayanan prima bagi pelanggan, sehingga kepuasan dari sisi *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* akan meningkat.
2. Diharap untuk peneliti selanjutnya dapat memasukan variabel lain yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan lebih kuat. Sehingga dapat diperoleh faktor-faktor kuat yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdurrahman, Nana Herdiana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung:CV PUSTAKA SETIA.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, Suharsimi. 2017. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Indonesia. Buku 2. Salemba empat*. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millennium*. Jilid I. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Santosa, Teguh. 2017. *Marketing Strategic, Meningkatkan Mangsa Pasar dan Daya Saing*. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

### SKRIPSI

- Akhmad Heri. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Ponsel Nokia di WTC Surabaya*. Jawa Timur: Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Amal, Masyrifatul. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Atmaja, Ni Putu Cempaka Dharmadewi. 2011. *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar*. Tesis Tidak Diterbitkan. Denpasar: Universitas Udayana.
- Aulya, Dhiyen Alfath. 2013. *Analisa Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian*. Semarang.
- Harjati, Lily dan Yurike Venesia. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Maskapai penerbangan Tiger Air Mandala*. Vol. 1, No. 1, Oktober 2015. Kwik Kian Gie School Of Bussines.

Indra, Dodik Agung. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok (Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar)*. Tesis Tidak Diterbitkan. Surakarta: UMS.

Lestari, Erina Ayu. *Pengaruh Konformitas dan Tipe Gaya Hidup pada Loyalitas Merek*. Bandung.

Liany, Febi. 2016. *Pengaruh Produk Minuman Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen*.

Pangestika, Fidyaa. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

## **JURNAL**

Aulia, Maslikhatl dan Imam Hidayat. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. "Jurnal Riset & Ilmu Manajemen, Vol.6 No.5

Brilly, Listyan Pratama Putra. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ilmu, Vol.6 No.1.

Dessyana, Cindy Juwita. *Store Atmosphere Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Texas Chicken Multimart II Manado*, Jurnal EMBA. 2013, Vol.1 No. 3

Herviana, Vidya Sari Purnomo, dan Andjarwati, Al. 2013. *Pengaruh Terhadap Kepuasan Pembelian*. Semarang.

Irawan, Roy. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus: PT Pos Indonesia Cabang Pusat Tangerang)*. AMIK BSI Jakarta.

## **ARTIKEL**

<https://www.minumkopi.com/kopi-basi-dan-cinta-di-sudut-purwokerto/>

# LAMPIRAN

## SURAT PENGANTAR PENELITIAN



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

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 087/Q.AMPTA/ VI/2022 Yogyakarta, 13 Juni 2022  
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth  
Bapak/Ibu  
Owner Garis Coffee  
Jl. Nusa Indah No. 129 A  
Samirono  
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Garis Coffee Samirono, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 15 Juni 2022 sampai dengan tanggal 15 Juli 2022, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Nanda Rian Sari  
No Mahasiswa : 318101218  
Semester : VIII(Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :  
"ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GARIS COFFEE". Proposal Penelitian akan diikut sertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami  
Ketua



Drs. Prihatno, M.M

Tembusan:  
-File

## **Kedai Garis Coffee**

**Jl. Nusa Indah No. 239 Samirono, Caturtunggal, Depok**

**Sleman 55285**

---

Prihal : Balasan

Kepada Yth :  
Ketua STP AMPTA  
Bapak Drs. Prihatno, M.M  
Di Tempat.

Dengan Hormat,  
Yang bertanda tangan dibawah ini :  
Nama : Bowo Saputra  
Jabatan : Pemilik Kedai Garis Coffee

Menerangkan bahwa,  
Nama : Nanda Rian Sari  
NIM :318101218

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Kedai Garis Coffee dengan judul :

### **Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Kedai Garis Coffee**

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih

Sleman, 15 Juni 2022  
*Hormat Kami,*  
**Pemilik Kedai Garis Coffee**

Bowo Saputra



## **Lembar Kuesioner Responden**

Salam sejahtera untuk kita semua. Perkenalkan nama saya Nanda Rian Sari mahasiswa D-4 Pengelolaan Perhotelan AMPTA. Pada saat ini saya sedang mengadakan analisa dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garis Coffee**”

Sehubungan dengan penulisan skripsi tersebut, saya mengharapkan ketersediaan para responden untuk mengisi jawaban dari pernyataan kuesioner ini dengan jujur dan benar. Data responden akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk penelitian semata. Atas ketersediaan saudara, saya ucapkan terimakasih.

### **Data Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

- a. 16-20th
- b. 21-25th

Status :

- a. Siswa
- b. Mahasiswa

Pekerjaan :

## Data Pertanyaan

Jawab pernyataan berikut dengan mengisi jawaban atau memberi tanda centang pada kolom skala 1-5.

Pemberian nilai mulai dari

STS (sangat tidak setuju) = 1

TS (tidak setuju) = 2

N (netral) = 3

S (setuju) = 4

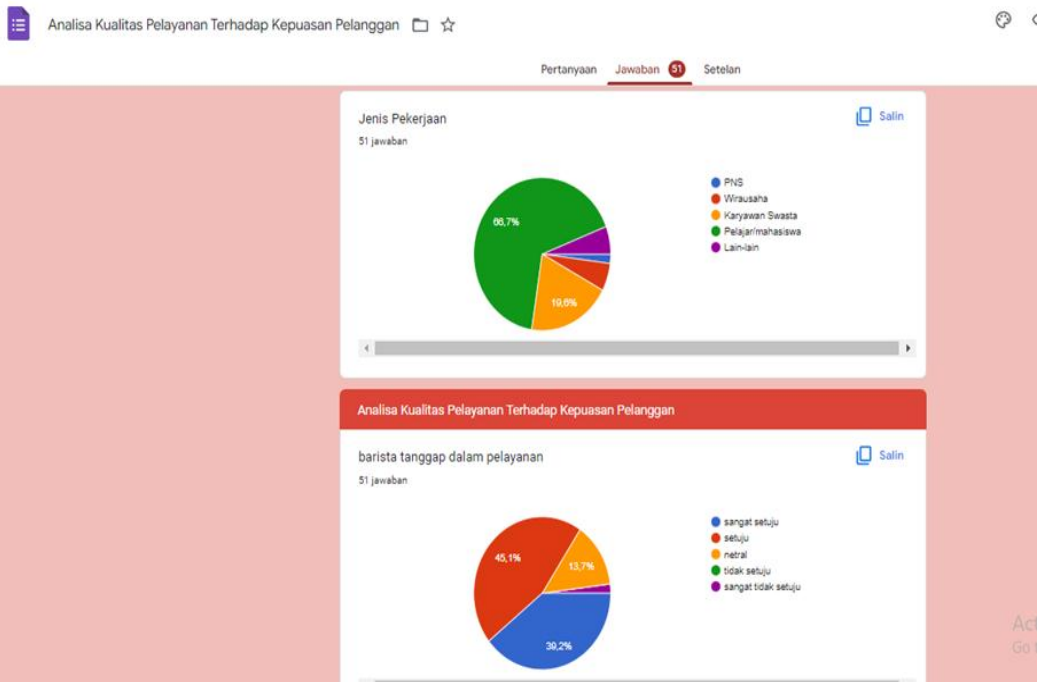
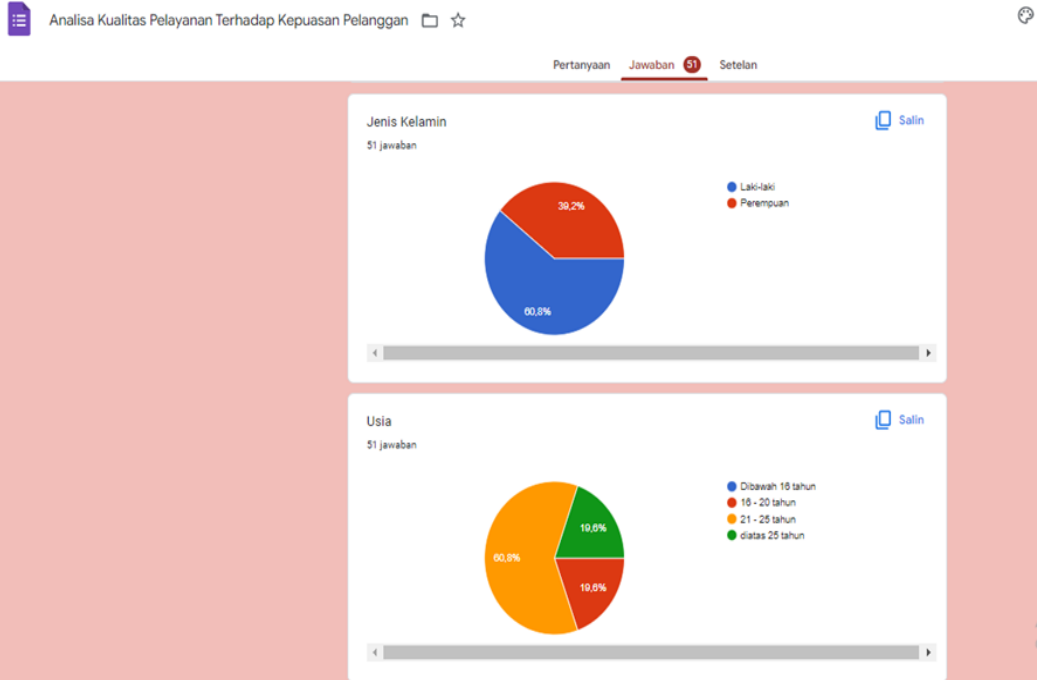
SS (sangat setuju) = 5

## Variable Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Reability (keandalan)</b>						
1	Barista tanggap dalam pelayanan					
2	Barista menguasai produk <i>knowledge</i>					
<b>Responsiveness (ketanggapan)</b>						
3	Barista mampu merespon permintaan pelanggan secara cepat dan tepat					
4	Barista sigap dalam melayani pelanggan yang bermasalah dalam produk yang kurang sesuai dengan permintaan pelanggan					
5	Barista mampu mengantarkan produk dengan cepat					
<b>Empathy (empati)</b>						
6	Barista melayani pelanggan dengan ramah					
7	Barista mampu memberikan solusi ketika pelanggan bingung memilih produk					
8	Barista mendahulukan kepentingan pelanggan					

<b>Assurance (kepastian)</b>					
9	Barista memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan				
<b>Tangible (keberwujudan)</b>					
10	Barista berpenampilan rapi dan wangi				
11	Garis Coffee memiliki tempat yang nyaman dan bersih				

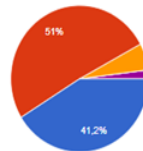
# HASIL KUESIONER



Barista menguasai produk knowledge

51 jawaban

Salin

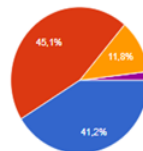


- sangat setuju
- setuju
- netral
- tidak setuju
- sangat tidak setuju

barista mampu merespon permintaan pelanggan secara cepat dan tepat

51 jawaban

Salin

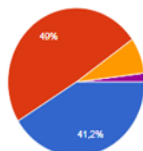


- sangat setuju
- setuju
- netral
- tidak setuju
- sangat tidak setuju

barista sigap dalam melayani pelanggan yang bermasalah dalam produk yang kurang sesuai dengan permintaan pelanggan

51 jawaban

Salin

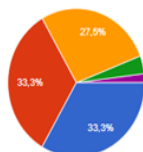


- sangat setuju
- setuju
- netral
- tidak setuju
- sangat tidak setuju

barista mampu mengantarkan produk dengan cepat

51 jawaban

Salin

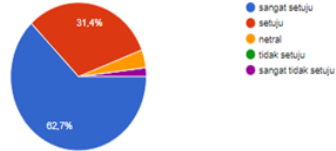


- sangat setuju
- setuju
- netral
- tidak setuju
- sangat tidak setuju

barista melayani pelanggan dengan ramah

51 jawaban

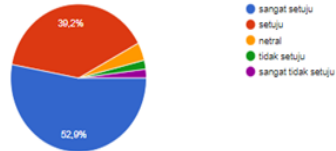
Salin



barista mampu memberikan solusi ketika pelanggan bingung memilih produk

51 jawaban

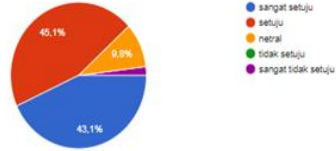
Salin



barista mendahulukan kepentingan pelanggan

51 jawaban

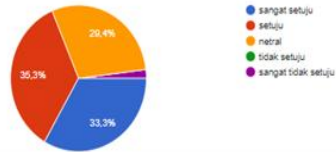
Salin



barista memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

51 jawaban

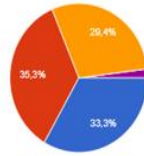
Salin





Pertanyaan Jawaban 51 Setelan

51 jawaban



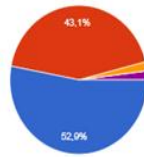
- sangat setuju
- setuju
- netral
- tidak setuju
- sangat tidak setuju



barista berpenampilan rapi dan wangi

Salin

51 jawaban



- sangat setuju
- setuju
- netral
- tidak setuju
- sangat tidak setuju



## DOKUMENTASI

