

**KUALITAS PELAYANAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC
COFFEE PLACE**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Strata 1



Oleh :

R. NUR MUHAMMAD ARDIAN

201520570

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi dengan judul KUALITAS PELAYANAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE sebagai persyaratan dalam menyelesaikan program strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering, Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc, Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
3. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM. Par., Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering, sekaligus selaku Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan dukungan selama penyusunan skripsi;
4. Ibu Irma Citra Resmi, SST. Par., MM. Par. selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan dukungan selama penyusunan skripsi;
5. Bapak Wildan Raja Syadid selaku Supervisor Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, yang telah memberikan izin dan data yang diperlukan untuk penelitian,;
6. Kedua orang tua; Ibu Siti Khasanah Kusumawati dan Bapak Slamet Rahayu yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat kepada penulis selama masa perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
7. Bapak Drs. Dede Kuswandi, M. Hum. yang selalu memberikan motivasi dan menasehati saya dengan cara beliau tersendiri, agar saya bisa segera untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Nurul Amalia, Nadhia Lidyana, Muhammad Adiyoso, Joko Umbaran, Ricky Shahputra, Muhammad Haikal Farras I., Muhammad Raditya, Muhammad Yusuf Setiawan, Bayu Ragil Hermawan dan Nur Khotimah yang telah berkontribusi

- langsung untuk memberikan kontribusi pikiran, tenaga dan waktunya dalam membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Ridwan Gunawan Anwar selaku Asst. Chief Accountant Hotel Neo Dipatiukur Bandung (lokus penelitian sebelumnya) yang pernah ikut berkontribusi membantu dan memotivasi penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
 10. Rekan - rekan Mahasiswa Studi Akomodasi dan Katering 2015 sebagai rekan seperjuangan penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini;
 11. Pihak - pihak terkait yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per-satu;

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan dari semua pihak.

Bandung, Januari 2020

Penulis

ABSTRAK

Kafe merupakan salah satu bisnis kuliner yang tidak bisa terlepas dari aspek pelayanan maupun jasa. Maka dari itu, kafe dipaksa agar bisa menyediakan pelayanan dengan bagus untuk membuat pelanggan puas, lalu pada akhirnya akan berimbas pada pencapaian *profit* perusahaan. Kualitas pelayanan di kafe tersebut harus juga memenuhi ekspektasi para pelanggannya agar tamu yang berkunjung dapat merasakan kenyamanan dan terpenuhi kebutuhannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lereng Anteng Panoramic Coffee Place dengan meneliti lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan kuesioner yang disebar kepada 100 responden yang sedang berkunjung sebagai sampel, teknik analisis data menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan dari 100 responden, diketahui analisis kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place dari lima aspek dimensi menunjukkan hasil yang baik karena dari kelima aspek tersebut berada pada kategori baik dengan aspek *tangibles* 3.5978 (71,96%), *responsiveness* 3.4140 (68,28%), *reliability* 3.5536 (71,07%), *assurance* 3.6600 atau (73,2%) dan *empathy* 3.4334 (68,67%). Namun masih harus dilakukan perbaikan berdasarkan analisis deskriptif yang ada pada *control chart* karena masih ada 15 indikator yang perlu ditingkatkan karena berada di bawah garis rata-rata.

Kesimpulan dari hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place berada pada kategori baik. Meskipun kualitas pelayanan sudah dalam kategori baik, Lereng Anteng Panoramic Coffee Place masih membutuhkan perbaikan di beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata.

Kata Kunci : Kafe, Kualitas, Pelayanan, Dimensi

ABSTRACT

Cafe is one of the culinary business that can not be separated from the service aspects and services. Therefore, cafe is forced to be able to provide good service to make customers satisfied, then in the end it will impact on the achievement of company profits. Service quality at cafe must also meet the expectations of its customers, so that guests who visit can feel comfortable and their needs are met.

This study aims to analyze the quality of service in Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. This research is conducted to determine the quality of services provided by Lereng Anteng Panoramic Coffee Place by examining five dimensions of service quality namely tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy.

This research is a descriptive quantitative study, with data collection methods using interviews, observations and questionnaires distributed to 100 respondents who are visiting as a sample, data analysis techniques using descriptive analysis methods.

The results shows that of the 100 respondents, it is known that the analysis of service quality at Lereng Anteng Panoramic Coffee Place from five dimensional aspects shows good results because of the five aspects are in the good category with tangibles aspects 3.5978 (71.96%), responsiveness 3.4140 (68.28 %), reliability 3,5536 (71.07%), assurance 3,6600 or (73.2%) and empathy 3,4334 (68.67%). However, improvements must still be made based on the descriptive analysis available on the control chart because there are still 15 indicators that need to be improved because they are below the mean line.

The conclusion from the results of the study shows that service quality at Lereng Anteng Panoramic Coffee Place is in the good category. Even though the service quality is already in the good category, Lereng Anteng Panoramic Coffee Place still needs improvement in several indicators that have below average values.

Keyword: *Café, Quality, Service, Dimension*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Pembatasan Masalah	14
E. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori	16
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Objek Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	32
D. Metode Pengumpulan Data.....	34
E. Definisi Operasional Variabel	40
F. Matriks Operasional Variabel.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan Karakteristik Responden	49
B. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Tangibles</i> di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place	52
C. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Responsiveness</i> di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place	68

D. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Reliability</i> di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place	78
E. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Assurance</i> di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place	88
F. Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek <i>Empathy</i> di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place	97
G. Pembahasan	103
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	111
A. Simpulan	111
B. Implikasi	115
C. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	125

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	5
GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN	29
GAMBAR 3.1 GARIS KONTINUM	48
GAMBAR 4.1 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	49
GAMBAR 4.2 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN	50
GAMBAR 4.3 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN USIA	51
GAMBAR 4.4 KATEGORI RESPONDEN BERDASARKAN DOMISILI	51
GAMBAR 4.5 GARIS KONTINUM ASPEK <i>TANGIBLES</i>	66
GAMBAR 4.6 <i>CONTROL CHART</i> ASPEK <i>TANGIBLES</i>	67
GAMBAR 4.7 GARIS KONTINUM ASPEK <i>RESPONSIVENESS</i>	76
GAMBAR 4.8 <i>CONTROL CHART</i> ASPEK <i>RESPONSIVENESS</i>	77
GAMBAR 4.9 GARIS KONTINUM ASPEK <i>RELIABILITY</i>	86
GAMBAR 4.10 <i>CONTROL CHART</i> ASPEK <i>RELIABILITY</i>	87
GAMBAR 4.11 GARIS KONTINUM ASPEK <i>ASSURANCE</i>	95
GAMBAR 4.12 <i>CONTROL CHART</i> ASPEK <i>ASSURANCE</i>	96
GAMBAR 4.13 GARIS KONTINUM ASPEK <i>EMPATHY</i>	102
GAMBAR 4.14 <i>CONTROL CHART</i> ASPEK <i>EMPATHY</i>	103
GAMBAR 4.15 GARIS KONTINUM KUALITAS PELAYANAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	104

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 JUMLAH TAMU YANG BERKUNJUNG KE LERENG ANTENG PANORAMIC COFFE PLACE BULAN JUNI 2019 – NOVEMBER 2019.....	7
TABEL 1.2 ULASAN PENGUNJUNG YANG PERNAH BERKUNJUNG KE LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE MENURUT SITUS ZOMATO..	8
TABEL 1.3 ULASAN PENGUNJUNG YANG PERNAH BERKUNJUNG KE LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE MENURUT SITUS TRIPADVISOR	10
TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU	27
TABEL 3.1 HASIL UJI VALIDITAS ASPEK <i>TANGIBLES</i>	37
TABEL 3.2 HASIL UJI VALIDITAS ASPEK <i>RESPONSIVENESS</i>	38
TABEL 3.3 HASIL UJI VALIDITAS ASPEK <i>RELIABILITY</i>	38
TABEL 3.4 HASIL UJI VALIDITAS ASPEK <i>ASSURANCE</i>	39
TABEL 3.5 HASIL UJI VALIDITAS ASPEK <i>EMPATHY</i>	39
TABEL 3.6 HASIL UJI RELIABILITAS	40
TABEL 3.7 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL	42
TABEL 3.8 PENILAIAN SKALA LIKERT	46
TABEL 3.9 PENILAIAN KATEGORI	47
TABEL 4.1 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEBERSIHAN AREA RUANG MINUM DAN MAKAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	53
TABEL 4.2 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEBERSIHAN TOILET DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	54
TABEL 4.3 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEBERSIHAN ALAT MINUM DAN MAKAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	55
TABEL 4.4 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KERAPIHAN RUANGAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	56
TABEL 4.5 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KELENGKAPAN FASILITAS DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	57
TABEL 4.6 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KELENGKAPAN ALAT MINUM DAN MAKAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	58
TABEL 4.7 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEADAAN <i>FURNITURE</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	59

TABEL 4.8 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PENAMPILAN KARYAWAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	60
TABEL 4.9 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEJELASAN SARANA INFORMASI DAN PENUNJUK ARAH DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	61
TABEL 4.10 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP TAMPILAN MENU DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	62
TABEL 4.11 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP LOKASI KAFE LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	63
TABEL 4.12 NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK <i>TANGIBLES</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	64
TABEL 4.13 RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK <i>TANGIBLES</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	65
TABEL 4.14 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KESIGAPAN KARYAWAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	68
TABEL 4.15 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN PROSES PEMBERSIHAN (<i>CLEAR UP</i>) DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	69
TABEL 4.16 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN MEMBERIKAN MENU DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	70
TABEL 4.17 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN PENYAJIAN MAKANAN DAN MINUMAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	71
TABEL 4.18 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN PROSES PEMBAYARAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	72
TABEL 4.19 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECEPATAN MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	73
TABEL 4.20 NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK <i>RESPONSIVENESS</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	74
TABEL 4.21 RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK <i>RESPONSIVENESS</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	75
TABEL 4.22 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KETELITIAN KARYAWAN DALAM MENERIMA PESANAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	78

TABEL 4.23 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN KARYAWAN DALAM BERKOMUNIKASI DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	79
TABEL 4.24 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN KARYAWAN UNTUK MENJUAL PRODUK DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	80
TABEL 4.25 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEAKURATAN KARYAWAN DALAM MENYAJIKAN MAKANAN DAN MINUMAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	81
TABEL 4.26 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN KARYAWAN DALAM MENANGANI KELUHAN TAMU DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	82
TABEL 4.27 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMUDAHAN CARA PEMBAYARAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	83
TABEL 4.28 NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK <i>RELIABILITY</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	84
TABEL 4.29 RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK <i>RELIABILITY</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	85
TABEL 4.30 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KERAMAHTAMAHAN KARYAWAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	88
TABEL 4.31 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEAMANAN KAFE DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	89
TABEL 4.32 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PENGETAHUAN KARYAWAN TERHADAP MENU DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	90
TABEL 4.33 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KARYAWAN DAPAT MENJUAL MENU REKOMENDASI DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	91
TABEL 4.34 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KENYAMANAN KAFE DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	92
TABEL 4.35 NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK <i>ASSURANCE</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	93
TABEL 4.36 RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK <i>ASSURANCE</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	94

TABEL 4.37 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KARYAWAN MEMBERIKAN PERHATIAN KEPADA PENGUNJUNG DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	97
TABEL 4.38 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KARYAWAN MENERIMA KELUHAN PELANGGAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	98
TABEL 4.39 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KESABARAN KARYAWAN DALAM MELAYANI DAN MENANGANI KELUHAN PENGUNJUNG DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	99
TABEL 4.40 NILAI SEBARAN DESKRIPTIF MENGENAI ASPEK <i>EMPATHY</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	100
TABEL 4.41 RATA-RATA NILAI HASIL PENGOLAHAN KUESIONER ASPEK <i>EMPATHY</i> DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE	101