

ABSTRAK

Saat ini banyak industri jasa yang tengah berkembang di dunia, salah satunya adalah jasa *cafe*. Oleh karena itu, pihak pengelola *cafe* perlu menerapkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat bersaing dengan para pesaing lainnya. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun tujuan dari pengusaha adalah untuk mencapai kepuasan konsumen yang membuat *cafe* dapat terus beroperasi. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga keuntungan yang diperoleh *cafe* dapat meningkat pula.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *cafe*, dan bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap dimensi kepuasan konsumen. Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap dimensi kepuasan konsumen di *Cafe WestEnd Food & Flower* berlokasi di *High Street, Shop No.4/1* daerah *Freemantle, Perth, Australia*.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 60 responden yang makan ke *Cafe WestEnd Food & Flower*. Karakteristik individu yang digunakan adalah karakteristik individu yang mudah diamati seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, frekuensi kunjungan, jam kunjungan dan sumber informasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi *Rank Spearman* dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei.

Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan koefisien korelasi *Rank Spearman*, didapat $rs = 0,708$, hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan pelanggan (variabel Y) terdapat hubungan yang cukup kuat. Hal ini dapat dilihat dari batas – batas yang ditunjukkan oleh D.J Champion dalam statistiknya. Setelah didapat koefisien korelasi maka langkah selanjutnya dilakukan perhitungan koefisien determinasi, berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 50 % dan sisanya adalah pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.

Setelah didapat koefisien korelasi dan koefisien determinasi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil perhitungan uji signifikan dengan menggunakan program SPSS versi 12.0 didapat bahwa hasil signifikan yang didapat adalah sebesar 0,000, dengan hasil tersebut maka signifikan (0,000) < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di *Cafe WestEnd Food & Flower*.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Hipotesis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Bauran Pemasaran	10
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	10
2.2.2 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.3 Produk	13
2.3.1 Pengertian Produk	13

2.3.2 Tingkatan Produk	14
2.3.3 Klasifikasi Produk	15
2.4 Jasa	15
2.4.1 Pengertian Jasa	15
2.4.2 Karakteristik Jasa	16
2.4.3 Klasifikasi Jasa	17
2.5 Kualitas Jasa	19
2.5.1 Pengertian Kualitas Jasa	19
2.5.2 Persepsi Kualitas Jasa	20
2.5.3 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.5.4 Faktor-Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk	22
2.5.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	24
2.6 Kepuasan Pelanggan	26
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.6.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	26
2.6.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	28
2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan dan Uraian Jabatan	32
3.1.3 Kegiatan Usaha <i>Cafe WestEnd Food & Flower</i>	34

3.2 Metode Penelitian	35
3.2.1 Desain Penelitian	35
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	35
3.2.3 Operasional Variabel	36
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.5 Metode Populasi dan Teknik Sampling	39
3.2.6 Teknik Pengolahan Data	41
3.2.7 Rancangan Pengujian Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Karakteristik Responden	44
4.2 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan di <i>Cafe WestEnd Food & Flower</i>	49
4.3 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kepuasan Konsumen di <i>Cafe WestEnd Food & Flower</i>	64
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di <i>Cafe WestEnd Food & Flower</i> Berdasarkan Analisis Korelasi Peringkat dari Spearman	72
4.5 Pengujian Hipotesis	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Implikasi Manajemen	78

5.3 Saran 79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.5.1	Paradigma Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	8
Gambar 2.6.2.1	Bagan Konsep Kepuasan Konsumen	27
Gambar 3.1	Bagan Struktur Organisasi <i>Café WestEnd Food & Flower</i>	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Operasional Variabel	36
Tabel 4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	47
Tabel 4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jam Kunjungan	47
Tabel 4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	48
Tabel 4.2.1	Peralatan Modern Yang Dimiliki <i>Café Westend Food & Flower</i>	49
Tabel 4.2.2	Fasilitas Fisik Yang Menarik Secara Visual Di <i>Café Westend Food & Flower</i>	50
Tabel 4.2.3	Kerapihan Penampilan Karyawan Di <i>Café Westend Food & Flower</i>	51
Tabel 4.2.4	Tingkat Materi Pelayanan Di <i>Café Westend Food & Flower</i> Yang Menarik Secara Visual	51
Tabel 4.2.5	Ketepatan Waktu <i>Café Westend Food & Flower</i> Dalam Pelayanan	52
Tabel 4.2.6	Kemampuan Karyawan <i>Café Westend Food&Flower</i> Dalam Memecahkan Masalah	52
Tabel 4.2.7	Ketanggapan Karyawan <i>Cafe Westend Food & Flower</i> Dalam Menyediakan Meja Kosong Dan Menu Makanan	53
Tabel 4.2.8	Ketepatan Waktu Dengan Janji Dalam Penyajian Makanan Di <i>Cafe Westend Food & Flower</i>	54

Tabel 4.2.9	Tingkat Pengupayaan <i>Café Westend Food & Flower</i> Untuk Mendapatkan Catatan Bebas Dari Kesalahan	54
Tabel 4.2.10	Pemberitahuan Karyawan <i>Café Westend Food & Flower</i> Kepada Konsumen Mengenai Kapan Pastinya Layanan Akan Diberikan	55
Tabel 4.2.11	Kecepatan Karyawan <i>Café Westend Food & Flower</i> Dalam Melayani Konsumen	56
Tabel 4.2.12	Kesediaan Karyawan <i>Café Westend Food & Flower</i> Untuk Selalu Membantu Konsumen	56
Tabel 4.2.13	Kecepatan Karyawan Dalam Merespon Kebutuhan Konsumen	57
Tabel 4.2.14	Ketelitian Dan Kejujuran Karyawan Dalam Menghitung Bon Pembayaran	58
Tabel 4.2.15	Keamanan Yang Diberikan <i>Café Westend Food & Flower</i> Ketika Melakukan Pembayaran	58
Tabel 4.2.16	Kesopanan Karyawan <i>Café Westend Food & Flower</i> Terhadap Konsumen	59
Tabel 4.2.17	Pengetahuan Yang Dimiliki Karyawan Untuk Menjawab Konsumen	60
Tabel 4.2.18	Penyediaan Air Putih Yang Diberikan <i>Café Westend Food & Flower</i> Kepada Semua Konsumen Yang Datang Untuk Makan	60
Tabel 4.2.19	Kenyamanan Jam Operasi Yang Dimiliki <i>Café Westend Food & Flower</i> Bagi Semua Pelanggan	61
Tabel 4.2.20	Kesesuaian Pelayanan Karyawan Dengan Keinginan Konsumen	62
Tabel 4.2.21	Kesiapan Karyawan untuk Melayani Ketika Dibutuhkan Konsumen	62

Tabel 4.2.22	Pemahaman Karyawan Mengenai Kebutuhan Spesifik Konsumen	63
Tabel 4.3.1	Peralatan Modern Yang Dimiliki <i>Café Westend Food & Flower</i>	64
Tabel 4.3.2	Fasilitas Fisik Yang Menarik Secara Visual Di <i>Café Westend Food & Flower</i>	65
Tabel 4.3.3	Kerapihan Penampilan Karyawan Di <i>Café Westend Food & Flower</i>	65
Tabel 4.3.4	Tingkat Materi Pelayanan Di <i>Café Westend Food & Flower</i> Yang Menarik Secara Visual	65
Tabel 4.3.5	Ketepatan Waktu <i>Café Westend Food & Flower</i> Dalam Pelayanan	66
Tabel 4.3.6	Kemampuan Karyawan <i>Café Westend Food&Flower</i> Dalam Memecahkan Masalah	66
Tabel 4.3.7	Ketanggapan Karyawan <i>Cafe Westend Food & Flower</i> Dalam Menyediakan Meja Kosong Dan Menu Makanan	66
Tabel 4.3.8	Ketepatan Waktu Dengan Janji Dalam Penyajian Makanan Di <i>Cafe Westend Food & Flower</i>	67
Tabel 4.3.9	Tingkat Pengupayaan <i>Café Westend Food & Flower</i> Untuk Mendapatkan Catatan Bebas Dari Kesalahan	67
Tabel 4.3.10	Pemberitahuan Karyawan <i>Café Westend Food & Flower</i> Kepada Konsumen Mengenai Kapan Pasti Layanan Akan Diberikan	67
Tabel 4.3.11	Kecepatan Karyawan <i>Café Westend Food & Flower</i> Dalam Melayani Konsumen	68
Tabel 4.3.12	Kesediaan Karyawan <i>Café Westend Food & Flower</i> Untuk Selalu Membantu Konsumen	68
Tabel 4.3.13	Kecepatan Karyawan Dalam Merespon Kebutuhan Konsumen	68

Tabel 4.3.14	Ketelitian Dan Kejujuran Karyawan Dalam Menghitung Bon Pembayaran	69
Tabel 4.3.15	Keamanan Yang Diberikan <i>Café Westend Food & Flower</i> Ketika Melakukan Pembayaran	69
Tabel 4.3.16	Kesopanan Karyawan <i>Café Westend Food & Flower</i> Terhadap Konsumen	69
Tabel 4.3.17	Pengetahuan Yang Dimiliki Karyawan Untuk Menjawab Konsumen	70
Tabel 4.3.18	Penyediaan Air Putih Yang Diberikan <i>Café Westend Food & Flower</i> Kepada Semua Konsumen Yang Datang Untuk Makan	70
Tabel 4.3.19	Kenyamanan Jam Operasi Yang Dimiliki <i>Café Westend</i> <i>Food & Flower</i> Bagi Semua Pelanggan	70
Tabel 4.3.20	Kesesuaian Pelayanan Karyawan Dengan Keinginan Konsumen	71
Tabel 4.3.21	Kesiapan Karyawan untuk Melayani Ketika Dibutuhkan Konsumen	71
Tabel 4.3.22	Pemahaman Karyawan Mengenai Kebutuhan Spesifik Konsumen	71
Tabel 4.4.1	Pengolahan Data dengan Rumus Rank Spearman dengan Menggunakan Program SPSS versi 12.0	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Skripsi
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Jawaban Kusioner