

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI CAFE BUBBLE TIE
BANJARBARU**



Fauzan Maulidian Noor

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI CAFE BUBBLE TIE
BANJARBARU**

Oleh

Fauzan Maulidian Noor
1910514210007

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada
Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2024**

RINGKASAN

Fauzan Maulidian Noor. Analisis Kualitas Pelayanan di Cafe Bubble Tie Banjarbaru, dibimbing oleh Ibu Hj. Kamiliah Wilda, M.P. dan Bapak H. Sadik Ikhsan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen/pelanggan terhadap kinerja Cafe Bubble Tie dan untuk mengetahui indikator pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja yang diterima oleh pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Cafe Bubble Tie Banjarbaru di Jalan Panglima Batur, seberang Rumah Sakit Umum Mawar, Kelurahan Loktabat Utara, Kecamatan Banjarbaru Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan November tahun 2023

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik *accidental sampling*. Pengunjung yang datang akan diminta untuk mengisi kuisisioner melalui Google Form atau secara langsung. Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pada penelitian ini, variabel yang akan diukur merupakan variabel bagian dari kualitas pelayanan. Terdapat 6 dimensi yang akan diteliti, mulai dari dimensi suasana tempat, penampilan fisik barista/karyawan, kecakapan, pelayanan, kepastian dan empati.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan Indeks Kepuasan Pelanggan adalah 3,83. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan Cafe Bubble Tie dinilai oleh pelanggan Cafe Bubble Tie termasuk ke dalam kategori Puas.

Pada diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 10 indikator termasuk dalam kuadran A (*Keep Up The Good Work*) yaitu, D1.1, D1.2, D1.3, D2.7, D2.8, D3.10, D4.14, D5.19, D6.20, dan D6.21. terdapat 4 indikator yang termasuk Kuadran B (*Concentrate Here*) yaitu D1.4, D4.15, D5.17, dan D5.18. 5 indikator termasuk dalam kuadran C (*Low Priority*) yaitu, D1.5, D1.6, D2.9, D4.13, dan D4.16. Serta 2 indikator termasuk dalam kuadran D (*Possible Overkill*) yaitu, D3.11 dan D3.12.

Pada uji Wilcoxon menunjukkan bahwa pada dimensi suasana tempat terdapat indikator 1, 2, 3 dan 4 memiliki perbedaan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan Cafe Bubble Tie, sedangkan indikator 5 dan 6 tidak memiliki perbedaan. Untuk dimensi penampilan fisik barista/karyawan terdapat indikator 7 dan 8 memiliki perbedaan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan Cafe Bubble Tie, sedangkan indikator 9 tidak memiliki perbedaan. Untuk dimensi kecakapan terdapat indikator 10 dan 12 memiliki perbedaan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan Cafe Bubble Tie, sedangkan indikator 11 tidak memiliki perbedaan. Kemudian dimensi pelayanan terdapat indikator 14, 15, dan 16 memiliki perbedaan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan Cafe Bubble Tie, sedangkan indikator 13 tidak memiliki perbedaan. Lalu untuk dimensi kepastian terdapat indikator 17, 18, dan 19 memiliki perbedaan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan Cafe Bubble Tie. Serta untuk dimensi empati terdapat indikator 20 dan 21 memiliki perbedaan terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan Cafe Bubble Tie.

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan adalah agar Cafe Bubble Tie meningkatkan kepuasan konsumen yang berkunjung serta bisa lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya dengan cara meningkatkan kinerja indikator yang berada pada kuadran A agar pelanggan dapat dipuaskan dan meningkatkan jumlah pelanggan yang datang. Serta mempertahankan performa indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran B.

Judul: Analisis Kualitas Pelayanan di Cafe Bubble Tie Banjarbaru
Nama: Fauzan Maulidian Noor
NIM: 1910514210007
Program Studi: Agribisnis

Menyetujui Tim Pembimbing

Anggota,

Ketua,



Dr. Ir. H. Sadik Ikhsan, DAD, M.Sc, IPM
NIP 19640314 198903 1 004



Ir. Hj. Kamillah Wilda, M.P
NIP 19640620 198903 2 002

Diketahui oleh:
Ketua Jurusan
Sosial Ekonomi Pertanian



Mira Yulianti SP, M.Si
NIP 19770714 200212 2 002

Tanggal Lulus: 28 Maret 2024

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Samarinda, pada tanggal 11 Juni 2001 sebagai putra kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan bapak Wahyudi Noor dan ibu Marlia Widuri.

Lulus Sekolah SMA Negeri 1 Samarinda pada tahun 2019 dan melanjutkan studi ke Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat di Banjarbaru pada tahun 2019 melalui jalur SBMPTN. Selama mengikuti perkuliahan, penulis menjadi pengurus Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian 2021 Departemen Organisasi dan Kaderisasi serta koordinator Departemen Organisasi dan Kaderisasi Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian pada tahun 2022. Penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata pada tahun 2022 di Kelurahan Guntung Paikat, Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

Pada bulan April 2023 sampai dengan November 2023 penulis melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Cafe Bubble Tie Kota Banjarbaru” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) pada Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Judul dari penelitian ini adalah: “Analisis Kualitas Pelayanan di Cafe Bubble Tie Banjarbaru”, yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis Bapak Wahyudi Noor, S.H., dan Ibu Marlia Widuri, serta kakak-kakak saya Fajar Widi Ananda, S.Pd dan Ita Purnama Sari, S.Pd. Serta adik saya Farrell Febrian Noor yang telah memberikan dukungan, doa, cinta, kasih sayang, perhatian, materi yang tidak ternilai harganya sampai saat ini.
2. Ibu Ir. Hj. Kamiliah Wilda, M.P. selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Dr. Ir. H. Sadik Ikhsan, DAD, M.Sc, IPM selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan motivasi baik secara lisan maupun tertulis serta waktu yang telah diberikan sehingga penyusunan penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Teman-teman saya yaitu Siti Saphah, Aulya Triapritasyari, dan teman-teman saya yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan yang telah memberikan bantuan, dukungan serta semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Manajer Cafe Bubble Tie dan karyawan serta responden penelitian saya atas dukungan dan partisipasinya.

Banjarbaru, 17 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	2
Tujuan Penelitian.....	3
Manfaat Penelitian.....	3
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
Konsep dan Kualitas Layanan.....	4
Dimensi Kualitas Layanan.....	4
Importance Performance Analysis.....	6
Penelitian Terdahulu.....	9
METODE PENELITIAN.....	11
Tempat dan Waktu Penelitian.....	11
Jenis dan Sumber Data.....	11
Metode Pengumpulan Data.....	11
Metode Analisis Data.....	11
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
Karakteristik Responden.....	19
Uji Validitas.....	21
Uji Reliabilitas.....	21
Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Pelayanan.....	21
Indeks Kepuasan Konsumen.....	36
Importance Performance Analysis.....	37

	Halaman
Uji Wilcoxon.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
Kesimpulan.....	44
Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Skor pengukuran kepentingan dan kinerja.....	7
2. Nilai interval indeks kepuasan konsumen.....	9
3. Dimensi kualitas pelayanan.....	13
4. Skala Likert pengukuran tingkat kepentingan pelayanan.....	14
5. Skala Likert pengukuran tingkat kinerja pelayanan.....	14
6. Rentang skala (<i>Range</i>).....	14
7. Nilai interval indeks kepuasan konsumen.....	15
8. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	19
9. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	20
10. Karakteristik responden berdasarkan profesi.....	20
11. Tingkat skor kepentingan dan kinerja.....	22
12. Uji Wilcoxon dimensi suasana tempat.....	39
13. Uji Wilcoxon dimensi penampilan fisik barista/karyawan.....	40
14. Uji Wilcoxon dimensi kecakapan.....	41
15. Uji Wilcoxon dimensi pelayanan.....	42
16. Uji Wilcoxon dimensi kepastian.....	42
17. Uji Wilcoxon dimensi empati.....	43

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Diagram kartesius.....	8
2. Diagram kartesius.....	17
3. Tingkat skor kepentingan dan kinerja kenyamanan tempat.....	24
4. Tingkat skor kepentingan dan kinerja kebersihan tempat.....	24
5. Tingkat skor kepentingan dan kinerja kerapian tempat.....	25
6. Tingkat skor kepentingan dan kinerja tersedianya lapangan parkir.....	25
7. Tingkat skor kepentingan dan kinerja musik yang nyaman didengar..	26
8. Tingkat skor kepentingan dan kinerja tersedianya ruangan rapat/ <i>meeting room</i>	27
9. Tingkat skor kepentingan dan kinerja kebersihan barista/karyawan...	27
10. Tingkat skor kepentingan dan kinerja kerapian berpakaian barista/karyawan.....	28
11. Tingkat skor kepentingan dan kinerja pakaian barista/karyawan yang memiliki ciri khas.....	28
12. Tingkat skor kepentingan dan kinerja ketepatan dalam menyajikan menu	29
13. Tingkat skor kepentingan dan kinerja kecepatan menyajikan pesanan	30
14. Tingkat skor kepentingan dan kinerja pembersihan ruangan.....	30
15. Tingkat skor kepentingan dan kinerja penyambutan pelanggan.....	31
16. Tingkat skor kepentingan dan kinerja pelayanan pelanggan.....	31
17. Tingkat skor kepentingan dan kinerja penawaran menu yang tersedia	32
18. Tingkat skor kepentingan dan kinerja adanya sistem pembayaran non tunai	33
19. Tingkat skor kepentingan dan kinerja kepastian ketersediaan menu.....	33

Halaman

20. Tingkat skor kepentingan dan kinerja kepastian tidak ada biaya tambahan dalam pelayanan.....	34
21. Tingkat skor kepentingan dan kinerja adanya jaminan keamanan pada saat di cafe.....	34
22. Tingkat skor kepentingan dan kinerja karyawan selalu membantu jika ada pelanggan yang meminta bantuan.....	35
23. Tingkat skor kepentingan dan kinerja karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh pelanggan.....	36
24. Kuadran kepentingan dan kinerja.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Rubrik penilaian kepentingan.....	49
2.	Rubrik penilaian kinerja.....	55
3.	Dokumentasi pengisian kuesioner pelanggan Cafe Bubble Tie.....	61
4.	Hasil uji validitas variabel X.....	62
5.	Hasil uji validitas variabel Y.....	68
6.	Hasil uji reliabilitas.....	72