

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI UTOPIA COFFEE
BISTRO KOTA MARTAPURA**



LINDAWATI

**JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU**

2024

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI UTOPIA COFFEE
BISTRO KOTA MARTAPURA**

Oleh :

LINDAWATI

1710514320033

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

**JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MAGKURAT
BANJARBARU**

2024

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan di Utopia Coffee Bistro
Kota Martapura
Nama : Lindawati
NIM : 1710514320033
Program Studi : Agribisnis

Menyetujui Tim Pembimbing :

Anggota



Ir. Hj. Kamillah Wilda, MP
NIP 19640620 198903 2 002

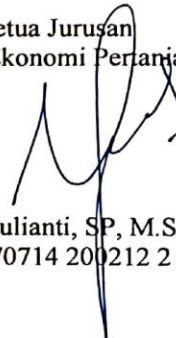
Ketua



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

Diketahui Oleh

Ketua Jurusan
Sosial Ekonomi Pertanian



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

Tanggal Kelulusan: 14 Juni 2024

RINGKASAN

LINDAWATI, Analisis Kualitas Pelayanan Di Utopia Coffee Bistro Martapura, dibimbing oleh Mira Yulianti dan Kamiliah Wilda.

Kepentingan pelayanan terhadap konsumen sangat diutamakan bagi para pelaku usaha sekarang ini, untuk kelangsungan bisnis dan pengembangannya. Salah satu tempat usaha cafe yaitu Utopia Coffee Bistro, memerlukan pengukuran tingkat kepentingan pelayanan serta kepuasan konsumen terhadap kinerja yang telah diberikan oleh Utopian Coffee Bistro agar dapat terus menarik perhatian pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2023 hingga bulan Juni 2023. Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan tertinggi terdapat pada atribut kebersihan tempat dengan skor rata-rata mencapai 4,6 (sangat penting) yang berarti pelanggan merasakan bahwa kebersihan yang ada di Utopia Coffee Bistro sudah sangat sesuai antara harapan/keinginan dengan keadaan yang ada. Atribut terendah ada pada atribut ketersediaan P3K untuk keselamatan dan pertolongan pertama dengan skor rata-rata 3,9 (penting) artinya konsumen menganggap penting tersedianya kotak P3K karena kebutuhan untuk penanganan pertama terhadap kecelakaan telah disediakan oleh pihak Utopia Coffee Bistro, walaupun selama ini fasilitas tersebut hampir tidak pernah digunakan pengunjung karena jarang terjadi kecelakaan terhadap pelanggan. Tingkat kepuasan tertinggi pada atribut pembayaran tunai dan nontunai dengan skor rata-rata 4,4 (sangat puas) yang berarti konsumen merasakan sangat puas atas pembayaran dengan metode tunai dan nontunai untuk transaksi pembelian dengan menggunakan fasilitas EDC (*Electronic Data Capture*) yang dapat menjamin kecepatan dan ketepatan pelayanan saat transaksi. Atribut kepuasan terendah ada pada atribut ketersediaan P3K untuk keselamatan dan pertolongan pertama dengan skor rata-rata 3,8 yang berarti konsumen menilai pihak Utopia Coffee Bistro telah memenuhi prosedur standar layanan terhadap penanganan kecelakaan.

Hasil diagram kartesius IPA menunjukkan 5 indikator yang termasuk Kuadran B (*Concentrate Here*) yaitu D2.7. mengantarkan makanan pesanan dengan hasil.

akurat/benar tidak ada kesalahan, D3.8. kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan, D4.12. Keterampilan/kecakapan petugas, D5. 14. Mencantumkan harga disetiap menu, D5. 15. Pengetahuan petugas mengenai bidang tugasnya.

Saran yang dapat disampaikan peneliti adalah berdasarkan hasil analisis IPA, atribut yang masuk dalam kuadran B mendapat perhatian utama oleh pemilik usaha Utopia Coffee Bistro Martapura karena di kuadran ini menyatakan bahwa kepuasan konsumen masih rendah sedangkan pelanggan merasa bahwa atribut ini penting bagi kepuasan pelanggan. Atribut yang harus menjadi perhatian utama adalah atribut pengantaran makanan pesanan dengan hasil akurat/benar tidak ada kesalahan, berdasarkan masukan dari pelanggan untuk meminimalisir kesalahan dalam pengantaran makanan pesanan maka di perlukan pencatatan yang akurat dan perbaikan dalam sistem pengajuan pesanan dari pencatat pesan kepantry, sehingga pelanggan yang lebih dahulu datang bisa memperoleh makanan sesuai dengan yang di pesan dan tepat waktu. Dan untuk bagian pantry memiliki SOP standar dalam penyajian setiap menu sehingga kesalahan dalam pembuatan menu makanan bisa di perkecil, selain itu di perlukan tambahan tenaga kerja untuk juru masak pada siang hari karena terkadang jika banyak pelanggan yang datang untuk makan siang juru masak akan kerepotan dan membuat waktu pemrosesan makanan akan membutuhkan waktu yang cukup lama. Sedangkan indikator yang masuk dalam kuadran C (*low priority*) perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya yang kecil terhadap pelanggan. Beberapa indikator tersebut adalah sarana wifi (D1.4), ketersediaan kotak P3K (D3.10) dan fasilitas *baby chair* (D.11). Ketersediaan sarana di nilai rendah oleh pelanggan karena pelanggan menganggap bahwa sarana wifi, ketersediaan kotak P3K dan fasilitas *baby chair* sudah merupakan fasilitas standar yang harus ada pada restoran setaraf Utopia Coffee Bistro Martapura. Saran yang diberikan adalah fasilitas ini tetap harus ada disediakan dan bisa di tambah kapasitas serta jumlahnya.

RIWAYAT HIDUP



Lindawati lahir di Martapura, pada tanggal 12 Desember 1999. Merupakan anak ke-5 dari enam bersaudara. Putri dari bapak Haderiansyah dan Ibu Siti Kapsah. Penulis telah menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri Keraton 2, lulus pada tahun 2011.

Setelah lulus Sekolah Dasar, penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Martapura dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya, setelah lulus di jenjang pendidikan Menengah Pertama, melanjutkan ke jenjang sekolah menengah atas yaitu di SMAN 1 Martapura mengambil jurusan IPS dan lulus pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 penulis melanjutkan ke Pendidikan Tinggi Negeri melalui jalur MANDIRI dan dinyatakan lulus dan diterima sebagai mahasiswa jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Program Studi Agribisnis Universitas Lambung Mangkurat. Penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada Bulan Agustus-September 2020 yang dilaksanakan di Kelurahan Pasayangan Selatan Kecamatan Martapura Kota Provinsi Kalimantan Selatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Di Utopia Coffee Bistro Martapura”** dengan pengerjaan yang terbaik. Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pertanian di Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat.

Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang tulus dan penghormatan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Haderiannyah dan Ibu Siti Kapsah yang selalu memberikan doa dan segala bentuk dukungan yang tiada hentinya serta memberikan banyak pengorbanan dengan rasa penuh kasih dan sayangnya menjadi semangat dalam setiap langkah saya.
2. Ibu Mira Yulianti, SP. M.Si dan Ir. Hj Kamiliah Wilda, MP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi serta memberikan ilmu pengetahuan kepada saya hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Semua teman-teman seperjuangan di Program Studi Agribisnis khususnya Dina, Denny, Adi dan Lisa yang selama ini memberi semangat dan saling membantu untuk menyelesaikan Skripsi ini,
4. Terakhir, diri saya sendiri Lindawati atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunianya atas kebaikannya dan hasil penelitian ini dapat berguna khususnya bagi penulis dan pembaca.

Banjarbaru, 15 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| RINGKASAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| RIWAYAT HIDUP..... | v |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| Latar Belakang..... | 1 |
| Rumusan Masalah..... | 3 |
| Tujuan..... | 5 |
| Manfaat Penelitian | 5 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| Tinjauan tentang kualitas pelayanan..... | 7 |
| <i>Importance Performance Analysis</i> | 10 |
| Penelitian Terdahulu | 13 |
| METODE PENELITIAN..... | 15 |
| Tempat dan Waktu Penelitian..... | 15 |
| Jenis dan Sumber Data..... | 15 |

| | |
|--|----|
| Metode Pengumpulan data | 15 |
| Analisis Data..... | 15 |
| GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 20 |
| Utopia Coffee Bistro | 20 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 22 |
| Karakteristik Pelanggan..... | 22 |
| Umur..... | 22 |
| Jenis Kelamin | 23 |
| Jenis Pekerjaan | 23 |
| Estimasi Jumlah Pendapatan | 24 |
| Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Pelayanan | 25 |
| <i>Importance Performance Analysis</i> | 37 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | 41 |
| Kesimpulan..... | 41 |
| Saran | 43 |
| DAFTAR PUSTAKA | 43 |
| LAMPIRAN..... | 44 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Halaman |
|---|---------|
| 1. Skor pengukuran kepentingan dan kinerja..... | 11 |
| 2. Dimensi kualitas pelayanan | 16 |
| 3. Skala likert pengukuran tingkat kepentingan pelayanan..... | 16 |
| 4. Skala likert pengukuran tingkat kinerja pelayanan | 17 |
| 5. Rentang Skala (<i>range</i>)..... | 17 |
| 6. Karakteristik responden berdasarkan umur | 22 |
| 7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 23 |
| 8. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan | 23 |
| 9. Karakteristik responden berdasarkan estimasi pendapatan..... | 24 |
| 10. Tingkat skor kepentingan dan kinerja | 25 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Halaman |
|-------|--|
| 1. | Tingkat skor kepentingan dan kinerja kebersihan dan kerapian petugas 27 |
| 2. | Tingkat skor kepentingan dan kinerja kebersihan tempat 28 |
| 3. | Tingkat skor kepentingan dan kinerja kenyamanan tempat 28 |
| 4. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja sarana wifi 29 |
| 5. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja keramahan dalam pelayanan 29 |
| 6. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja kecepatan serta ketepatan dalam proses pemesanan 30 |
| 7. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja mengantarkan makanan pesanan dengan hasil akurat/benar tidak terjadi kesalahan 30 |
| 8. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan 31 |
| 9. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja pelayanan pencatatan makanan dan minuman yang di pesan oleh pelanggan..... 32 |
| 10. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja ketersediaan kotak P3K untuk keselamatan dan pertolongan pertama..... 32 |
| 11. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja memberikan fasilitas <i>baby chair</i> 33 |
| 12. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja keterampilan/kecakapan petugas 33 |
| 13. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja pembayaran tunai dan nontunai 34 |
| 14. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja mencantumkan harga disetiap pilihan menu 35 |
| 15. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja pengetahuan petugas mengenai bidang tugasnya..... 35 |

| | | |
|-----|--|----|
| 16. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja pengangkatan peralatan kotor (<i>clearup</i>) dan perapihan meja..... | 36 |
| 17. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja perlakuan yang adil pada pelanggan | 36 |
| 18. | Tingkat dan skor kepentingan dan kinerja memberikan perhatian secara tulus kepada pelanggan | 37 |
| 19. | Kuadran kepentingan dan pelayanan | 38 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Tingkat kepentingan pelayanan..... | 45 |
| 2. Tingkat kinerja pelayanan | 46 |
| 3. Identitas responden..... | 47 |
| 4. Dimensi kualitas pelayanan (Indikator Penampilan Fisik)..... | 49 |
| 5. Dimensi kualitas pelayanan (Indikator Keandalan) | 51 |
| 6. Dimensi kualitas pelayanan (Indikator Tanggapan)..... | 53 |
| 7. Dimensi kualitas pelayanan (Indikator Kepastian) | 55 |
| 8. Dimensi kualitas pelayanan (Indikator Empati)..... | 57 |
| 9. Menu dan harga makanan minuman | 59 |
| 10. Dokumentasi data responden | 61 |