

**KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN GERAJ MIE
GACUAN CABANG KENJERAN SURABAYA**

TUGAS AKHIR



Oleh :

**DHIMAS ALDI PUTRA PRATAMA
NIM : 151910813009**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
DEPARTEMEN BISNIS
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 06 Juni 2023



Dhimas Aldi Putra Pratama
NIM. 151910813003

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN GERAI MIE
GACOAN CABANG KENJERAN SURABAYA**

Sebagai Salah Satu syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli MadyaBidang

Manajemen Pemasaran

Departemen Bisnis

Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Oleh : Dhimas Aldi Putra Pratama

NIM. 151910813009

Disetujui oleh :

Pembimbing



Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc.

NIP. 198609222015043201

Lampiran 2. Form Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

FAKULTAS VOKASI

Jl. Dharmawangsa Dalam No. 28-30 (Kampus B) Surabaya 60286 Telp. 031-

5033869, 5053156, Fax. 99005114, Website: vokasi.unair.ac.id, email:

info@vokasi.unair.ac.id

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama Mahasiswa : Dhimas Aldi Putra Pratama
 NIM : 151910813009
 Judul TA : kualitas pelayanan konsumen gerai mie gacoan cabang kenjeran surabaya
 Dosen Pembimbing : Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc.

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
22 September 2022	Pengumpulan Bab I	Memperbaiki isi yang tidak sesuai dengan panduan		
28 September 2022	Revisi Bab I	Memperbaiki penulisan kutipan yang tidak sesuai, Mempelajari beberapa artikel untuk penulisan kutipan Memilih judul Kualitas pelayanan atau kualitas produk yang ingin diteliti		
22 November 2022	Revisi Bab I	Memahami tentang Kualitas pelayanan, memperbaiki tujuan isi tujuan penelitian		
05 Oktober 2022	Pengumpulan Bab I	Menambahkan dan memperbaiki perumusan masalah, , melanjutkan Bab II		
20 Desember 2022	Revisi Bab II	Menambahkan teori tentang pelayanan konsumen		
10 Januari 2023	Revisi 1 Bab II	Menambahkan tentang dimensi kualitas layanan , dan melanjutkan ke Bab III		
2 Maret 2023	Revisi Bab III	Memperbaiki Uji Validitas dan Reliabilitas, waktu pelaksanaan		
16 Mei 2023	Revisi BAB III	Memperbaiki kutipan dan istilah yang kurang tepat dan melanjutkan hingga BAB 5		

Halaman Pengesahan Panitia Penguji

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas akhir ini telah diujikan dan disahkan dihadapan komisi penguji

Program studi : DIII manajemen pemasaran

Departemen : Bisnis

Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga

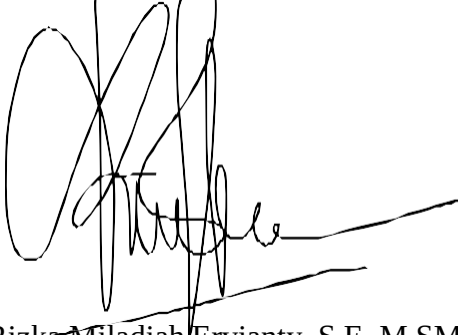
Hari/Tanggal : Selasa, 13 Juni 2023

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Rapim 2 Fakultas Vokasi

Panitia penguji terdiri dari :

Anggota Penguji I



Rizka Miladiah Ervianty, S.E., M.SM.
NIP. 198101272015043201

Anggota Penguji II



Abang Rene Riza Herfany, S.E., M.B.A
NIP.197602192021093101

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan. Namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan. Tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN GERAJ MIE GACUAN CABANG KENJERAN SURABAYA”

Terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, dorongan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Penulis ucapkan terimakasih banyak kepada orang tua penulis, yang selamaini mendoakan penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini. Tanpa doa dari orang tua, penulis tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
3. Terimakasih teman – temanku yang berbahagia, membantu penulis dalam memiliki motivasi dan semangat baru.
4. Terimakasih untuk semua dosen di manajemen pemasaran, yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan wawasan yang luas, pengalaman baru dalam praktik. Semoga ilmu yang diberikan barokah di sepanjang waktu.

Akhir kata dengan segala keterbatasan penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua terutama di Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Surabaya, 6 Juni 2023

ABSTRAK

Mie Gacoan adalah bisnis kuliner yang sedang berkembang di Kota Surabaya. Rumah makan ini merupakan spesialis makanan mie tanpa kuah dan cenderung pedas. Penelitian ini bertujuan Untuk mengukur kualitas pelayanan Mie Gacoan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner dibagi kepada 100 responden dengan *purposive sampling* digunakan sebagai teknik penarikan sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Mie Gacoan Kenjeran dikategorikan kurang baik dan kurang puas bagi konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Mie Gacoan

ABSTRACT

Mie Gacoan is a growing culinary business in the city of Surabaya. This restaurant specializes in noodle dishes without gravy and tends to be spicy. This study aims to measure the service quality of Mie Gacoan based on five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a quantitative approach using a questionnaire as a data collection tool. Questionnaires were distributed to 100 respondents with purposive sampling used as a sampling technique. The results of this study indicate that the service quality of Mie Gacoan Kenjeran is categorized as unfavorable and unsatisfactory for consumers.

Keywords: Quality of service, Mie Gacoan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Manajemen Pemasaran	6
2.2 Pemasaran Jasa	6
2.3 Pelayanan.....	6
2.4 Pelayanan Publik	7
2.5 Asas Pelayanan	7
2.6 Kelompok Pelayanan	9
2.7 Prinsip Pelayanan	9
2.8 Standart Pelayanan	10
2.9 Kualitas Pelayanan	11
2.9.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.10 Mengukur Kualitas Pelayanan.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Populasi	13
3.3 Sampel	14
3.4 Skala Penelitian	15
3.5 Tempat Penelitian	16
3.6 Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	16
3.7 Jenis Data dan Sumber Data	16
3.8 Uji Instrumen	16
3.8.1 Uji Validitas.....	17
3.8.1 Uji Reliabilitas	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Profil Mie gacoan	18
4.2 VISI DAN MISI	18
4.3 Hasil Uji Validitas	19
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	20
4.5 Hasil Statistik.....	21
4.5.1 Profil Responden	21
4.5.2 Hasil Tabulasi.....	22
4.6 Hasil Kritik dan Saran dari konsumen.....	32
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	33
5.1 Simpulan.....	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia sekarang ini sudah tidak dapat dibantah lagi bahwa kemajuan dan perkembangan ekonomi-ekonomi rumah makan dan wisata kuliner sangat membawa dampak tinggi bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha yang banyak saat ini. Banyak sekali pengusaha makanan dan minuman di Indonesia (Ratman, 2016:19).

Makanan adalah kebutuhan sehari-hari. Mie merupakan produk makanan yang sangat populer, banyak sekali diminati dan dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia, di Indonesia banyak berbagai jenis kuliner dengan berbahan dasar mie. Mulai dari berbagai makanan khas daerah sampai dengan karakteristik yang berbeda berdasarkan kondisi. Disamping itu banyak usaha-usaha yang bermunculan baik rumah makan kecil ataupun besar berdampak pada persaingan – persaingan yang sangat ketat antar rumah makan baik sejenis maupun yang tidak sejenis. Bertambahnya rumah makan yang terdapat di Surabaya menyebabkan semakin ketatnya persaingan di bidang kuliner. Sehingga setiap usaha rumah makan harus berusaha keras untuk berinovasi terhadap produk makanan agar mampu bersaing dan menarik perhatian calon konsumen. Salah satu wisata kuliner di Jawa Timur, Khususnya di kota Surabaya adalah kuliner Mie Gacoan yang berlokasi di Jl. Kenjeran No.361 Surabaya merupakan resto mie yang memberikan *price to quality* terbaik di kelasnya.

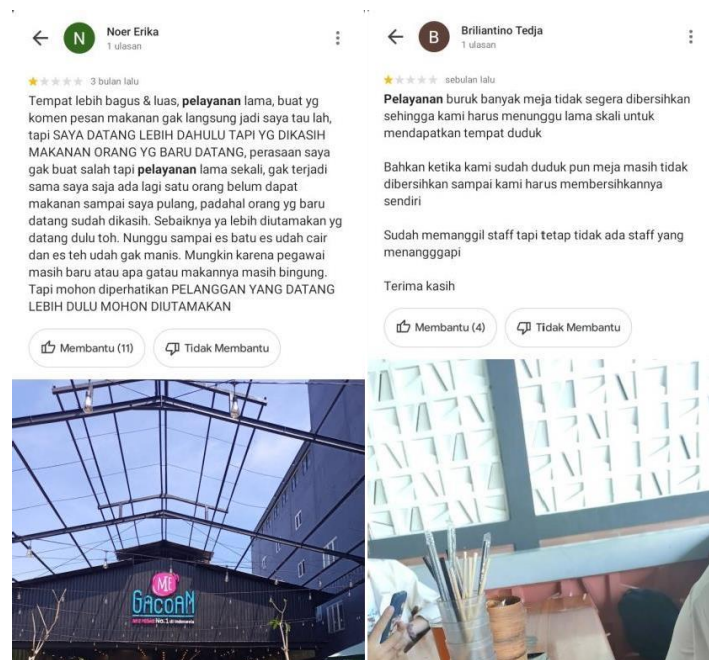
Mie Gacoan adalah bisnis kuliner yang sedang berkembang di Kota Surabaya. Rumah makan ini merupakan spesialis makanan mie tanpa kuah dan cenderung pedas. Makanan ini disajikan dengan bahan baku mie dengan ragam pengolahan. Dalam pengolahan produknya Mie Gacoan memiliki Beragam olahan yakni Mie Iblis (pedas manis), Mie Setan (gurih pedas), dan Mie Angel (tidak pedas). Selain itu rumah makan ini menyajikan Lumpia Udang, Siomay, Udang keju, Udang rambutan dan Pangsit. Minuman yang disajikan berbagai macam seperti Thai tea, es genderuwo, es sundel bolong, es pocong dan es teh. Satu produk rumah makan ini dijual dengan rentang harga Rp.5.000 – Rp. 15.000. Harga yang ditetapkan diharapkan dapat terjangkau oleh para konsumen.

Lupiyadi dan Hamdani (2006:5), menyatakan bahwa salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah meningkatkan kualitas jasa karena konsumen adalah fokus utama ketika berbicara mengenai kepuasan konsumen. Dikatakan pula bahwa, konsistensi kualitas produk/jasa dapat memberikan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari sudut kepuasan konsumen. Menurut Kotler & Keller (2018:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya.

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan konsumen, dan konsumen yang harapan – harapannya terpenuhi dapat pastikan konsumen tersebut merasakan suatu kepuasan (Majid, 2009:46). Konsumen akan sangat puas, jika mendapatkan pelayanan yang melebihi harapannya. Jika apa yang didapatkan melebihi dari apa yang diharapkan sebelumnya, maka

konsumen akan merasakan sangat puas, namun sebaliknya jika yang didapatkan kurang dari harapan sebelumnya, maka konsumen akan kecewa sebagai bentuk ketidakpuasan, Kotler dan Keller (2009:50).

Kualitas pelayanan bertujuan dalam memberikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen serta ketepatan pengiriman mereka untuk menyeimbangkan keinginan konsumen (Tjiptono, 2014:268). Kualitas layanan menurut pendapat Parasuraman dalam Purnama (2006:19) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan konsumen.





Gambar 1.1

Keluhan konsumen mie gacoan mengenai kualitas pelayanan

Dikutip dari *review* serta ulasan yang terdapat pada google maps, masih banyak konsumen yang mengeluhkan terkait kualitas pelayanan mie gacoan. Keluhan paling banyak yaitu masalah mengenai pelayanan yang lama serta konsumen diharuskan mengantri sangat lama agar dapat menikmati produk yang ditawarkan oleh mie gaocan.

Dengan adanya fenomena diatas dalam mengunjungi Mie Gacoan yang telah dijabarkan diatas dapat menjadi acuan Peneliti dalam melakukan penelitian.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di Mie Gacoan Kenjeran Surabaya?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan di Mie Gacoan Kenjeran Surabaya

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan penelitian tugas akhir ini sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

- Sebagai syarat kelulusan program studi D3 Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga
- Sebagai media dalam mengasah dan mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran

b. Bagi Perusahaan

- Sebagai bahan evaluasi seberapa baik kualitas pelayanan mie gacoan Kenjeran Surabaya

c. Bagi Pembaca

- Sebagai media Untuk menambah wawasan dalam bidang manajemen pemasaran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 MANAJEMEN PEMASARAN

Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal Lestari et al. (2022), manajemen pemasaran adalah sebuah ilmu yang mempelajari tentang tata cara pemilihan dan cara memperoleh target pasar, mempertahankan, dan mengkomunikasikan keunggulan suatu nilai kepada pelanggan. Orang – orang pemasaran memasarkan 10 tipe entitas yaitu: barang, jasa, acara, pengalaman, orang, tempat, properti (hak kepemilikan), organisasi, informasi, dan ide. Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta penyaluran gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang saling menguntungkan bagi individu dan organisasi.

2.2 PEMASARAN JASA

Menurut Christoper Lovelock & Lauren K.Wright pemasaran jasa adalah bagian dari system jasa keseluruhan dimana perusahaan tersebut memiliki sebuah bentuk kontak dengan pelanggannya, mulai dari pengikalan hingga penagihan, hal ini mencakup kontak yang dilakukan pada saat penyerahan jasa

2.3 PELAYANAN

Pelayanan merupakan kegiatan yang mengharuskan interaksi langsung antara penjual dan pembeli secara fisik yang menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2006). Dengan kualitas pelayanan terbaik yang telah diberikan perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mendorong pelanggan untuk melakukan kegiatan pembelian ulang.

Mengenai teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang diberikan perusahaan tidak berwujud secara fisik Untuk para konsumennya dengan tujuan memenuhi kebutuhan konsumen serta mencapai kepuasan konsumen.

2.4 PELAYANAN PUBLIK

Sesungguhnya, pelayanan publik merupakan wujud dari negara yang menyediakan dan melayani masyarakatnya dalam mendapatkan haknya seperti administrasi, keamanan dan perlindungan hak. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh jajaran penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan Untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara (2000) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari beberapa teori yang dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi negara dalam rangka melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya. Pemenuhan pelayan publik dilakukan negara sebagai bentuk tanggung jawab meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

2.5 ASAS PELAYANAN

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik Untuk masyarakat harus memegang asas pelayanan publik sebagai berikut :

a. Transparansi

Pelayanan publik yang dijalankan negara harus bersifat terbuka,

mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan dapat mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik yang dijalankan oleh negara harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

c. Kondisional

Pelayanan publik yang dijalankan oleh negara harus dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan penyelenggara pelayanan sebagai pihak pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan dengan berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Pelayanan Publik yang dijalankan oleh negara mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertahankan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat akan suatu layanan tersebut.

e. Kesamaan Hak

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, negara harus menjamin bahwa tidak ada tindakan diskriminatif yang meliputi perbedaan sikap sesuai suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan mampu memenuhi hak dan kewajiban antara pihak pemberi dan penerima layanan.

2.6 Kelompok Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik dikelompokkan kedalam tiga kelompok sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu :

a. Kelompok Pelayanan Administratif

Pelayanan publik yang melayani berbagai kebutuhan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Beberapa diantaranya adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akte Pernikahan, Akta Kematian, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan masih banyak dokumen publik lainnya.

b. Kelompok Pelayanan Barang

Pelayanan publik yang melayani atau menghasilkan bentuk jenis/barang yang dikonsumsi oleh publik seperti penyedia listrik, air atau jaringan telepon.

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan publik yang menghasilkan jasa Untuk kebutuhan publik. Diantaranya adalah instansi pendidikan, kesehatan, dan penyelenggaraan transportasi.

2.7 Prinsip Pelayanan

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diatur prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan**
- b. Kejelasan**
- c. Kepastian Waktu**
- d. Akurasi**
- e. Keamanan**
- f. Tanggung Jawab**
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana**
- h. Kemudahan akses**
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan**
- j. Kenyamanan**

2.8 Standar Pelayanan

Standar pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan

Meliputi kemudahan tahap-tahap pada pelayanan dinilai dari kesederhanaan dan kepraktisan alur pelayanan

b. Waktu penyelesaian

Meliputi estimasi waktu dalam menyelesaikan kegiatan pelayanan sejak saat pengajuan permohonan hingga selesai menikmati pelayanan

c. Biaya pelayanan

Meliputi biaya yang dapat dijangkau masyarakat saat menikmati pelayanan atau kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan

d. Produk pelayanan

Meliputi output atau hasil yang akan diterima oleh masyarakat sesuai kebutuhannya dalam menikmati pelayanan publik.

e. Sarana dan prasarana

Meliputi segala fasilitas fisik yang disediakan instansi Untuk mendukung kualitas pelayanan yang ada

f. Kompetensi karyawan pemberi pelayanan

Meliputi sikap, pengetahuan, skill, dan perilaku karyawan pelayanan dalam melayani masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.9 KUALITAS PELAYANAN

2.9.1 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep dasar pertama yang harus dipenuhi oleh perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan dicapai kepuasan konsumen. Tjiptono (2006:59) mengartikan Kualitas Pelayanan sebagai upaya dalam memenuhi harapan pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan dan

keinginan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

Selain itu, Kotler (2000:25) beranggapan bahwa Kualitas Layanan merupakan wujud dari totalitas barang atau jasa yang bertujuan Untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka dapat dipastikan perusahaan mendapat citra baik di mata konsumen karena kualitas layanan menjadi komponen utama yang harus diwujudkan oleh perusahaan dan dinilai sebagai salah satu cara dalam mendatangkan konsumen baru serta mempertahankan loyalitas para konsumen lama (Tjiptono, 2008).

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan pada paragraf di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan adalah konsep utama yang harus dipenuhi oleh perusahaan demi mempertahankan dan mengakuisisi konsumen baru. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai upaya Untuk melihat harapan pelanggan pada layanan maupun fasilitas yang sudah disediakan oleh perusahaan. Ini berdampak perilaku konsumen masa depan dalam keputusan pembelian. Dimensi kualitas layanan yang digunakan sebagai alat ukur yang handal dan relatif mudah digunakan bagaimana pelanggan menilai kualitas untuk pelanggan *cafe*. Menurut Philip Kotler (2002) dikutip dari jurnal ilmiah Widodo et al. (2021), ada tiga aspek kualitas pelayanan yaitu:

1. Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan benar dapat diandalkan (*reliability*).
2. Kemampuan untuk mendukung pelanggan, Pengetahuan dan etika pustakawan, serta kemampuan pustakawan untuk menghasilkan dalam rangka memberikan layanan secara cepat atau tanggap.
3. Kepercayaan dan kepercayaan diri (keyakinan), kondisi perawatan, perhatian penuh tidak hanya pribadi (empati) kepada pelanggan, tetapi juga peralatan fisik, perangkat, personil dan media komunikasi.

2.10 Mengukur Kualitas Layanan

Pada awalnya Parasuraman et al (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok dengan 22 variabel yang berkaitan dengan pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding* dan *access*. Kemudian pada penelitian Selanjutnya Parasuraman et al di tahun 1988 menyempurnakan dimensi tersebut dan disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Tjiptono (2011:198) menyebutkan terdapat lima dimensi pokok dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meliputi penampilan fisik atas suatu layanan tersebut seperti fasilitas fisik, peralatan, personil. Diantaranya seperti kelengkapan peralatan kantor, kenyamanan fasilitas kantor serta kerapian dan kebersihan penampilan para karyawan.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Meliputi kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang telah dijanjikan kepada konsumen secara akurat

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Meliputi kemampuan karyawan dalam membantu para konsumen, merespon kebutuhan peserta secara cepat dan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi bentuk perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen pada perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi konsumen. bentuk dari jaminan dapat berupa pengetahuan karyawan yang menghandle konsumen secara tepat.

5. Empati (*Empathy*)

Meliputi sikap perusahaan yang memberikan perhatian kepada kebutuhan konsumen sebagai bentuk upaya Untuk memahami dan menyediakan layanan sebaik mungkin kepada konsumennya.

2.11 Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu kajian terdahulu dapat membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian.

NO	Judul, Nama peneliti, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tera Coffee & Resto Bekasi (Prasetyo Ardhianto Dwi, Sunarti, 2020)	a. Jenis penelitian : Kuantitatif b. Populasi : Tak terhingga c. Sampel: 118 responden d. Metode : Analisis Regresi Linier Berganda e. Teknik analisis : Non probability sampling	Kualitas makanan dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
2.	Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab) (Kurniawan Muhammad, Hildayanti Siti Komariah, 2019)	a. Jenis Penelitian : Kuantitatif dan Kualitatif b. Populasi : 3.262 responden c. Sampel : 256 responden d. Metode : Analisis Regresi Berganda	Citra merek, harga, pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
3.	<i>Store Atmosphere</i> Memoderasi Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Moonk Cartil & Cafe Surabaya) (Cakra Ni Nyoman Padang@all, 2021)	a. Jenis Penelitian : Kuantitatif b. Populasi : Tak terhingga c. Sampel : 100 responden d. Metode : Analisis Regresi Linier Berganda e. Teknik sampel : Purposive sampling	1.Kualitas makanan dan kulaitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
4.	Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Bumi Di	a. Jenis Penelitian : Deskriptif Kuantitatif b. Populasi : 2250 responden c. Sampel : 96 responden d. Metode : Analisis	Persepsi harga, promosi, kualitas pelayanan dan suasana café berpengaruh positif dan

	Batu Bara (Santi, Putra Anshari, 2021)	Regresi Linier Berganda	signifikan terhadap kepuasan konsumen
--	--	----------------------------	--

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Seperti yang diungkapkan Sugiyono (2018:2) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis seperti yang telah ditelusuri dalam filsafat ilmu. Dalam suatu penelitian seseorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran permasalahan apa yang dia hadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2006:14).

3.2 Populasi

Menurut Ardani dan Handayani (2020), populasi merupakan totalitas menurut setiap elemen yang akan diteliti yang mempunyai karakteristik sama, sanggup berupa individu menurut suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti. Populasi merupakan keseluruhan, totalitas atau generalisasi menurut satuan, individu, objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan ciri eksklusif yang akan diteliti, yang bisa berupa orang, benda, institusi, peristiwa, dan lain-lain yang pada dalamnya bisa diperoleh atau bisa menaruh informasi (data)

penelitian yang lalu bisa ditarik kesimpulan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk memperoleh data secara langsung mengenai tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen di Mie Gacoan cabang Kenjeran Surabaya berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Target populasi dalam penelitian ini yaitu responden laki-laki maupun perempuan yang berdomisili di Surabaya maupun luar Surabaya yang pernah mengunjungi Mie Gacoan cabang Kenjeran Surabaya dalam tiga bulan terakhir dengan rentang umur 17 – 40 tahun. Dalam sehari pengunjung Mie Gacoan cabang Kenjeran Surabaya kurang lebih 200 orang perhari pada hari kerja, sedangkan hari libur konsumen kurang lebih 400 orang.

3.3 Sampel

Menurut Siyoto (2015) dikutip dalam jurnal ilmiah Sulistyaningrum, (2018), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi *principle* memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representatif dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel berguna untuk membantu para peneliti dalam melakukan generalisasi terhadap populasi yang diwakili.

Sampel merupakan bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu yang dapat mewakili populasinya. Sampel digunakan jika

populasi yang diteliti besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh populasi. Sampel yang Akan digunakan dari populasi haruslah benar-benar dapat mewakili populasi yang diteliti. Penelitian ini menggunakan *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik sampling dimana setiap anggota populasi memiliki peluang sama dipilih menjadi sampel.

Menurut rumus Slovin Jumlah sampel penelitian di bulatkan menjadi sebanyak 100 sampel

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n= jumlah sampel

N= jumlah populasi

E= *margin of error*

———— = 100 responden

Berdasarkan Hasil dari perhitungan dengan teknik solvin diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

3.4 Skala Penelitian

Pada kuesioner ini menggunakan skala *likert* sebagai dasar pengukuran. Skala Likert, yaitu suatu skala yang digunakan Untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011). Skala Likert didesain Untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 4 titik yaitu :

Keterangan	Bobot Nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Kurang setuju	2
Tidak setuju	1

3.5 Tempat Penelitian

Peneliti akan meneliti Mie Gacoan Kenejeran Surabaya di Jl. Kenjeran No.361, Gading, Kec. Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60134.

3.6 Waktu Pelaksanaan Penelitian

22 September – 22 Desember 2022

3.7 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini maka jenis dan sumber data yang digunakan terdiri atas dua macam data yaitu data primer, data yang diperoleh secara langsung dengan informasi yang dikumpulkan dari jawaban responden melalui kuesioner yang diisi oleh pengunjung Mie Gacoan Kenjeran Surabaya dan data sekunder untuk kajian kepustakaan bersumber dari literatur dan jurnal ilmiah.

3.8 UJI INSTRUMEN

3.8.1 Uji Validitas

Menurut jurnal ilmiah Amanda et al. (2019), validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Untuk menguji validitas butir-butir instrument lebih lanjut, maka setelah dikonsultasikan dengan ahli, maka selanjutnya diuji cobakan kepada 30 orang (Sugiyono, 2009:182- 183).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X^2)][N \sum Y^2 - (\sum Y^2)]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = kolerasi *product moment*

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor item

$\sum Y$ = jumlah skor total

Untuk uji coba validitas instrument dalam penelitian menggunakan teknik korelasi *Product Moment Person* dengan bantuan SPSS versi 24. Pengujian validitas dan reliabilitas instrument data di ujicobakan kepada 30 orang responden yang merupakan konsumen Mie Gacoan Kenjeran Surabaya. Butir yang dikatakan valid apabila taraf koefesian lebih besar dari taraf korelasi (r) tabel dengan taraf signifikasi $\alpha = 5 \%$ r tabel = 0,361.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan Untuk menguji konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu (Ghozali,2009). Dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan bantuan sistem SPSS 24 menghasilkan nilai reliabilitas instrument yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabilitas
Instrumen Penelitian	0.932	Sangat Kuat

Hasil menunjukan bahwa nilai reliabilitas untuk instrumen penelitian menunjukan nilai reliabilitas 0,932. Hal tersebut menunjukan bahwa tingkat reliabilitas instrumen sangat kuat sehingga layak digunakan untuk penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Mie Gacoan

Mie Gacoan adalah sebuah merk dagang dari jaringan restaurant mie pedas no 1 di indonesia, yang menjadi anak perusahaan PT Pesta Pora Abadi. Berdiri sejak awal tahun 2016, saat ini merk "Mie Gacoan" telah tumbuh menjadi market leader, utamanya di provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Kepulauan Bali, dan sedang dalam jalur kuat utk berekspansi menjadi merk terbesar nomor 1 secara nasional. Mengusung konsep bersantap modern dengan harga yg affordable, kehadiran "Mie Gacoan" telah mendapatkan apresiasi luar biasa di setiap market dimana "Mie Gacoan" hadir utk melayani puluhan ribu pelanggan setiap bulan nya. Oleh karena itu, inovasi akan selalu kami kedepankan agar "Mie Gacoan" tetap relevan dan menjadi pilihan terbaik bagi para customer fanatik.

Nama "Mie Gacoan" diambil dari kata "Gaco" yang artinya jagoan / andalan dalam bahasa jawa. Tidak heran jika Mie Gacoan menjadi tempat bersantap favorit bagi masyarakat indonesia, khususnya mahasiswa, pelajar dan keluarga. Dengan mengusung suasana restoran yang atraktif, keren dan lega, dan juga dilengkapi berbagai fasilitas membuat setiap pengunjung makin betah dan selalu ingin kembali lagi.

4.2 VISI DAN MISI

Visi :

Menjadi brand F&B retail terbaik dan terbesar dengan standard pelayanan, produk, dan kebersihan bertaraf internasional

Misi

1. Menyediakan produk terbaik dengan harga yang sangat terjangkau untuk

customer kelas menengah

2. Menciptakan customer experience yang terbaik dan berkelanjutan
3. Membawa nama Indonesia ke dalam peta F&B dunia

4.3 Hasil Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Keputusan suatu item valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total.

Berikut hasil validitas penelitian ini.

Tabel 4..1 Hasil Uji Validasi

Variabel 1 (Keandalan)	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0.755	0,361	Valid
X1.2	0.945	0,361	Valid
X1.3	0.465	0,361	Valid
Variabel 2 (Daya tanggap)	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0.877	0,361	Valid
X2.2	0.626	0,361	Valid
X2.3	0.517	0,361	Valid
Variabel 3 (Jaminan)	R hitung	R tabel	Keterangan

X3.1	0.899	0,361	Valid
X3.2	0.945	0,361	Valid
X3.3	0.594	0,361	Valid
Variabel 4 (Empati)	R hitung	R tabel	Keterangan
X4.1	0.877	0,361	Valid
X4.2	0.622	0,361	Valid
X4.3	0.504	0,361	Valid
Variabel 5 (Bukti nyata)	R hitung	R tabel	Keterangan
X5.1	0.622	0,361	Valid
X5.2	0.755	0,361	Valid
X5.3	0.945	0,361	Valid
X5.4	0.6221	0,361	Valid

4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keandalan	0,855	Reliabilitas
Daya Tanggap	0,745	Reliabilitas
Jaminan	0,830	Reliabilitas
Empati	0.777	Reliabilitas
Bukti Nyata	0.757	Reliabilitas

4.5 Hasil Statistik

4.5.1 Profil Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Pria	30	30%
Wanita	65	65%

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner, di dapatkan data valid hanya 95 responden yang didominasi oleh peserta berjenis kelamin wanita yaitu sebesar 65 orang. Lalu sebesar 30 orang berjenis kelamin Pria.

2. Usia

Tabel 4. 4 Profil Responden berdasarkan Usia

Rentang usia	Jumlah	%
17-20 tahun	15	15%
21-25 tahun	38	38%
26-30 tahun	23	23%
31 – 35 tahun	5	5%
>35 tahun	14	14%

Berdasarkan tabel 4.4 umur 21-25 Tahun sebesar 38% menjadi usia terbanyak dalam kuesioner ini, dilanjutkan oleh usia 26-30 tahun dengan persentase 23 persen, dilanjutkan oleh usia 17-20 Tahun dengan presentasi 15%, dilanjutkan oleh usia >35 Tahun dengan persentase 14%, dan terakhir usia 31-35 Tahun dengan presentase 5%. Dan sisanya 5% merupakan data tidak valid dikarenakan masih dibawah umur 17tahun.

3. Pekerjaan

Tabel 4. 5 Profil Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Rentang usia	Jumlah	%
Pelajar / Mahasiswa	56	56%
Belum Bekerja	14	14%
Karyawan Swasta	25	25%

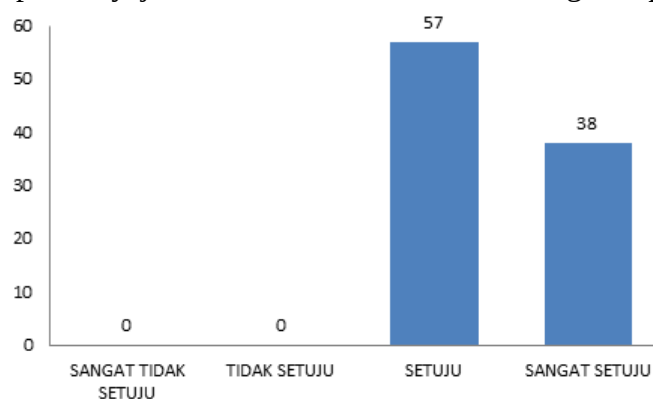
Berdasarkan table data 4.5 diketahui dari jumlah total 100 responden didapati data valid Karyawan Swasta sebesar 25 responden (25%), terdapat 14 responden (14%) belum bekerja, t e r d a p a t 5 6 responden (56%) sebagai pelajar atau mahasiswa, Pada penelitian ini, didominasi responden dengan kategori sebagai pelajar atau mahasiswa yaitu sebesar 56%, kategori karyawan swasta menjadi terbanyak ke 2. Dan 5% merupakan data tidak valid dikarenakan masih dibawah umur 17tahun.

4.5.2 Hasil Tabulasi Data

a. *Reliability* (Keandalan)

Pada variabel *Reliability* (Keandalan) disusun tiga item pernyataan Untuk dibagikan ke 100 responden, di dapatkan data valid hanya 95 responden, sehingga didapatkan hasil tabulasi data yang valid sebagai berikut :

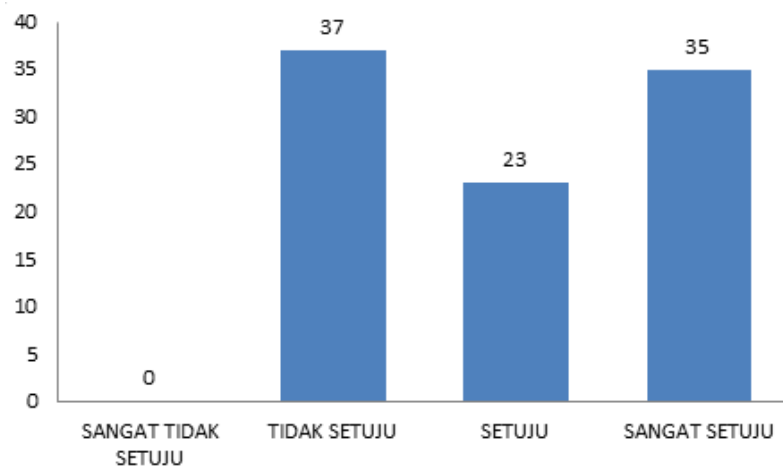
a) Mampu menyajikan makanan dan minuman dengan cepat



Gambar 4.5.2.1 Variabel X.1

Berdasarkan gambar 4.5.2.1 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 57 orang merespon setuju dan sisanya sebesar 38 orang merespon sangat setuju.

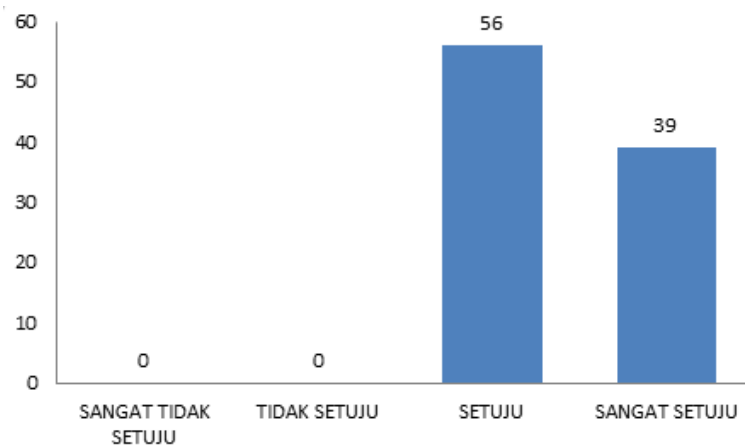
b) Cita rasa makanan selalu enak dan menggugah selera



Gambar 4.5.2.2 Variabel X.2

Berdasarkan gambar 4.5.2.2 diperoleh jawaban atas item pernyataan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 37 orang merespon tidak setuju. Lalu sebesar 35 orang merespon sangat setuju dan sisanya sebesar 23 orang merespon setuju.

c) Cita rasa menu yang disajikan selalu sama setiap kali berkunjung



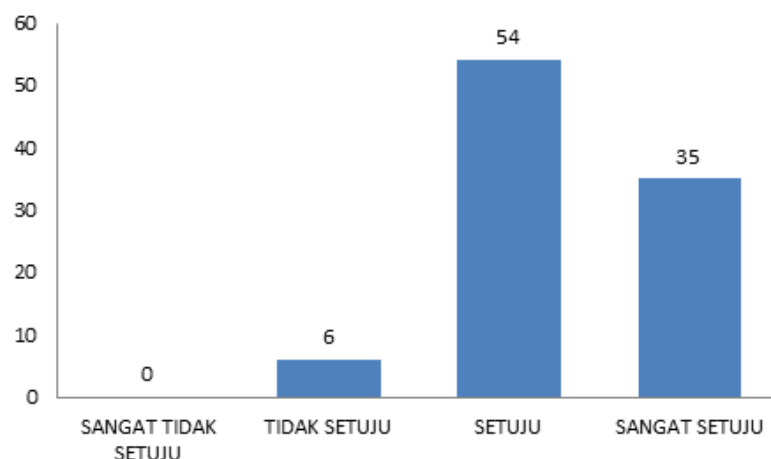
Gambar 4.5.2.3 Variabel X.3

Berdasarkan gambar 4.5.2.3 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 56 orang merespon setuju dan sisanya sebesar 39 orang merespon sangat setuju.

b. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada variabel Responsiveness (Daya Tanggap) disusun tiga item pernyataan Untuk dibagikan ke 100 responden, di dapatkan data valid hanya 95 responden, sehingga didapatkan hasil tabulasi data sebagai berikut :

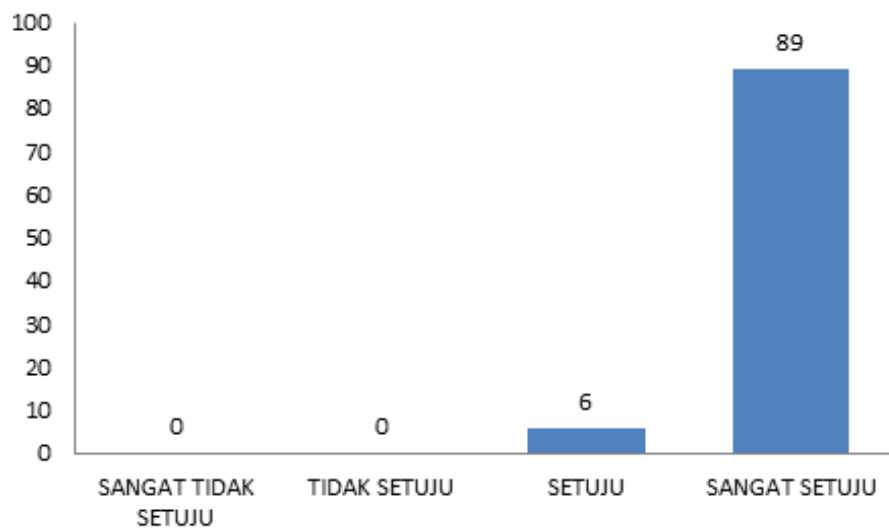
- a) Kemampuan karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan customer



Gambar 4.5.2.4 Variabel X.4

Berdasarkan gambar 4.5.2.4 diperoleh jawaban atas item pernyataan puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 54 orang merespon setuju. Lalu sebesar 35 orang merespon sangat setuju dan sisanya sebesar 6 orang merespon tidak setuju.

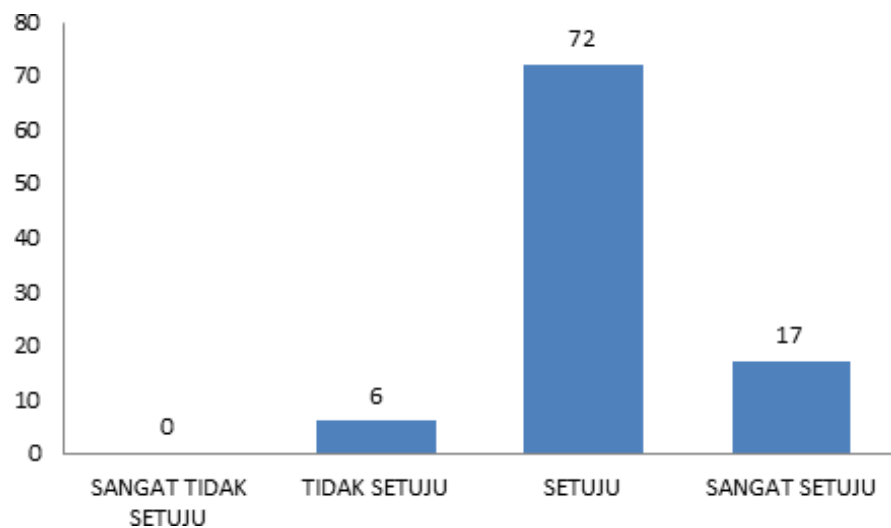
b) Sigap dalam melayani



Gambar 4.5.2.5 Variabel X.5

Berdasarkan gambar 4.5.2.5 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 89 orang merespon sangat setuju dan sisanya sebesar 6 orang merespon setuju.

c) Tidak terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang saya pesan



Gambar 4.5.2.6 Variabel X.6

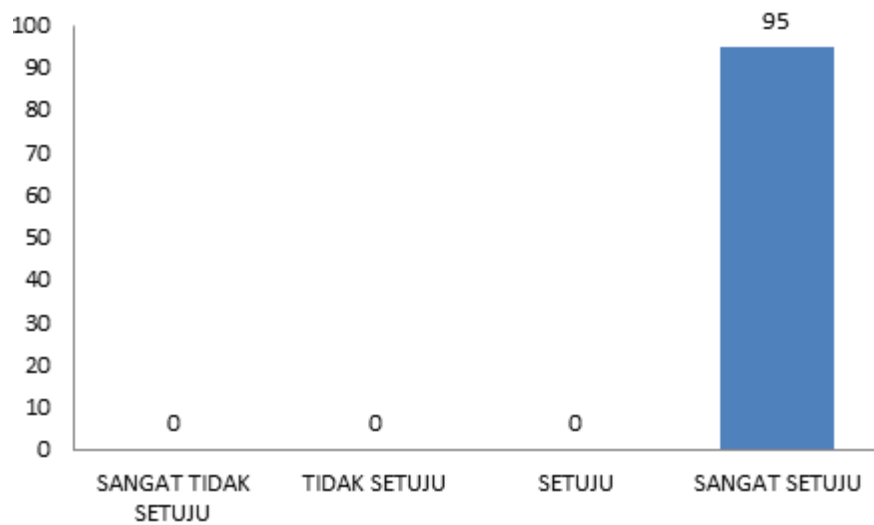
Berdasarkan gambar 4.5.2.6 diperoleh jawaban atas item pernyataan puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie

Gacoan sebanyak 72 orang merespon setuju. Lalu sebesar 17 orang merespon sangat setuju dan sisanya sebesar 6 orang merespon tidak setuju.

c. Assurance (Jaminan)

Pada variabel Assurance (Jaminan) disusun tiga item pernyataan Untuk dibagikan ke 100 responden, di dapatkan data valid hanya 95 responden, sehingga didapatkan hasil tabulasi data sebagai berikut :

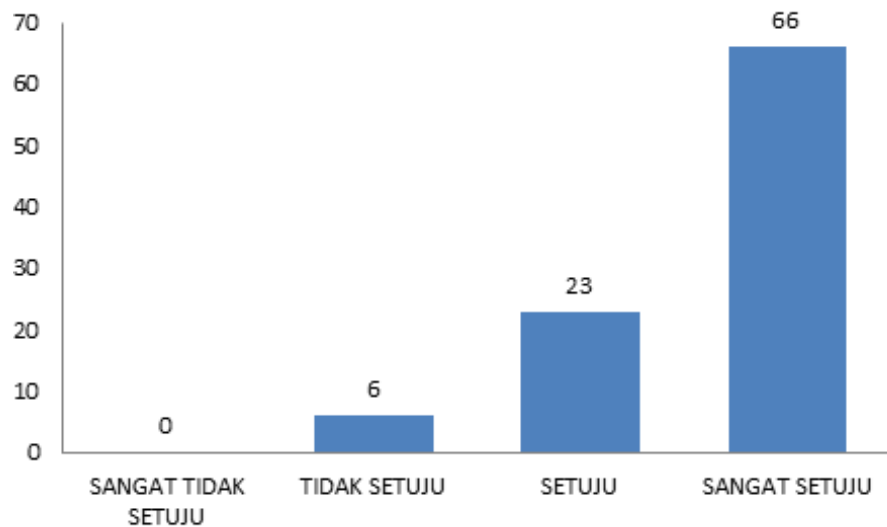
a) Menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman



Gambar 4.5.2.7 Variabel X.7

Berdasarkan gambar 4.5.2.7 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 95 orang merespon sangat setuju.

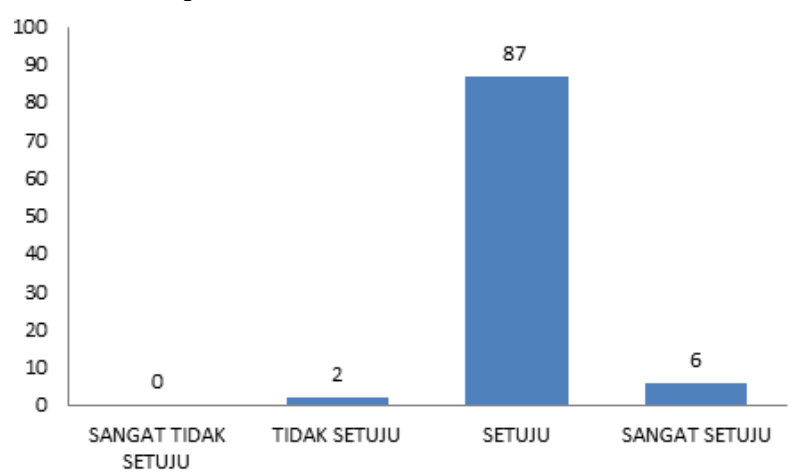
b) Mengerti kebutuhan anda sehingga dapat memberikan rasa percaya



Gambar 4.5.2.8 Variabel X.8

Berdasarkan gambar 4.5.2.8 diperoleh jawaban atas item pernyataan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 66 orang merespon sangat setuju. Lalu sebesar 23 orang merespon setuju dan sisanya sebesar 6 orang merespon tidak setuju.

c) Ramah dan sopan dalam berkomunikasi



Gambar 4.5.2.9 Variabel X.9

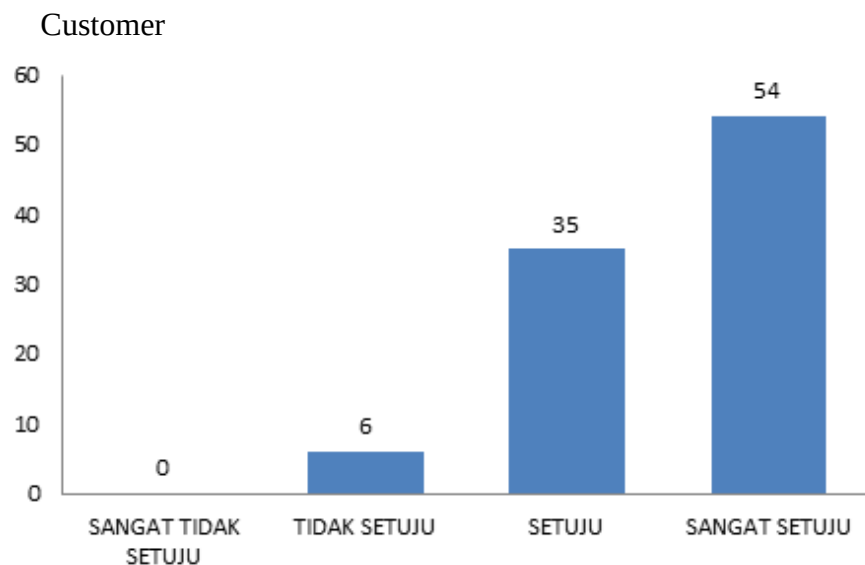
Berdasarkan gambar 4.5.2.9 diperoleh jawaban atas item pernyataan puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie

Gacoan sebanyak 87 orang merespon setuju. Lalu sebesar 6 orang merespon sangat setuju dan sisanya sebesar 2 orang merespon tidak setuju.

d. Empathy (Empati)

Pada variabel *Empathy* (Empati) disusun tiga item pernyataan Untuk dibagikan ke 100 responden, di dapatkan data valid hanya 95 responden, sehingga didapatkan hasil tabulasi data sebagai berikut :

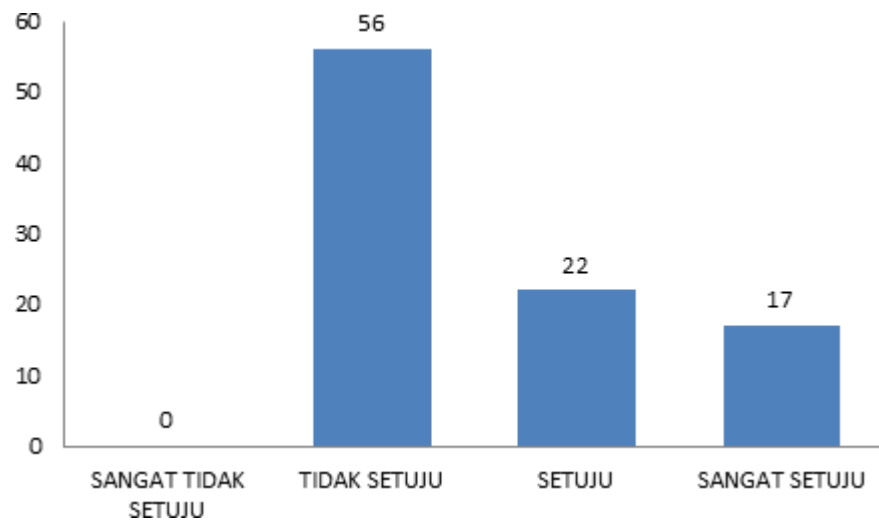
a) Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani



Gambar 4.5.2.10 Variabel X.10

Berdasarkan gambar 4.5.2.10 diperoleh jawaban atas item pernyataan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 54 orang merespon setuju. Lalu sebesar 35 orang merespon sangat setuju dan sisanya sebesar 6 orang merespon tidak setuju.

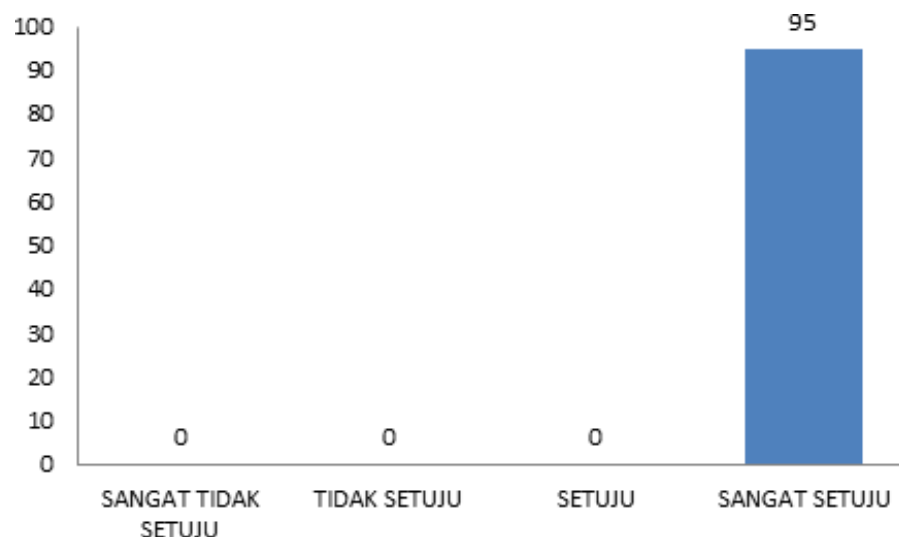
b) Memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen



Gambar 4.5.2.11 Variabel X.11

Berdasarkan gambar 4.5.2.11 diperoleh jawaban atas item pernyataan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 56 orang merespon tidak setuju. Lalu sebesar 22 orang merespon setuju dan sisanya sebesar 17 orang merespon sangat setuju.

c) Mampu membantu konsumen yang kebingungan memilih menu



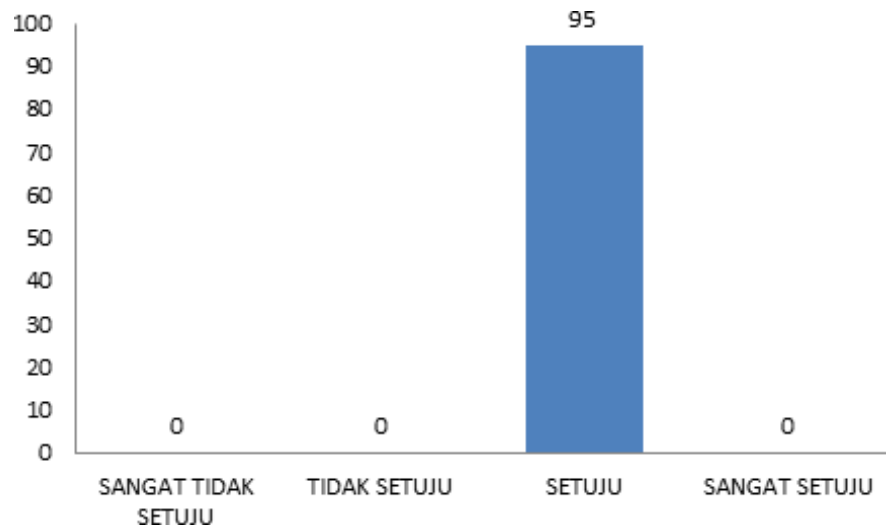
Gambar 4.5.2.12 Variabel X.12

Berdasarkan gambar 4.5.2.12 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 95 orang merespon sangat setuju.

e. Tangibles (Bukti Nyata)

Pada variabel *Empathy* (Empati) disusun empat item pernyataan Untuk dibagikan ke 100 responden, di dapatkan data valid hanya 95 responden, sehingga didapatkan hasil tabulasidata sebagai berikut :

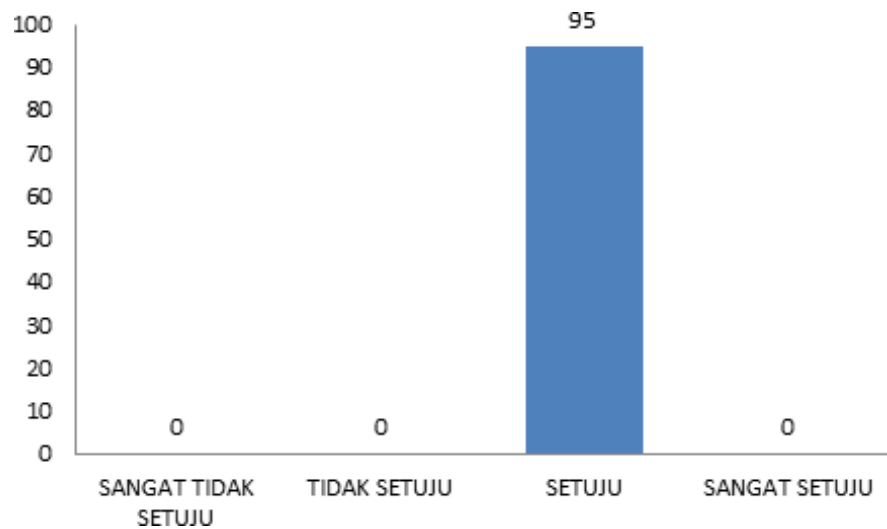
a) Tempat duduk yang nyaman



Gambar 4.5.2.13 Variabel X.13

Berdasarkan gambar 4.5.2.13 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen puas dengan fasilitas yang diberikan Mie Gacoan sebanyak 95 orang merespon setuju.

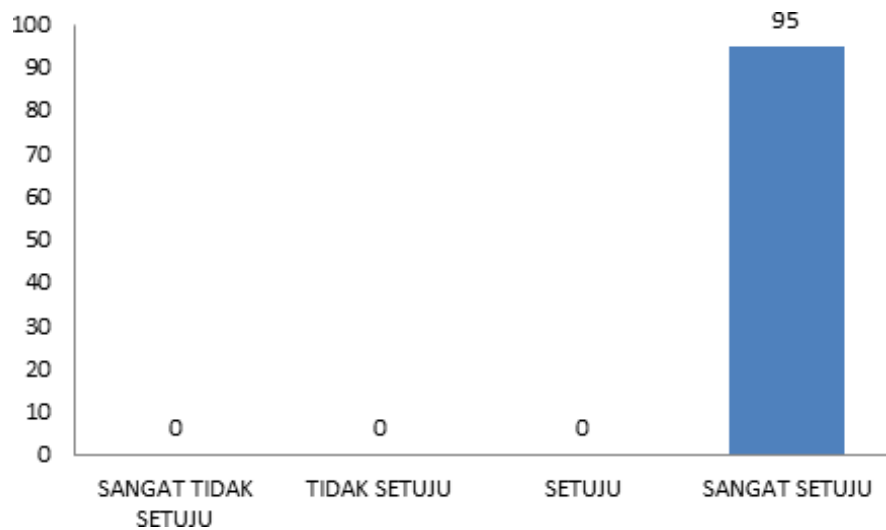
b) Kerapihan, kebersihan dan penampilan Karyawan



Gambar 4.5.2.14 Variabel X.14

Berdasarkan gambar 4.5.2.14 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan Mie Gacoan sebanyak 95 orang merespon setuju.

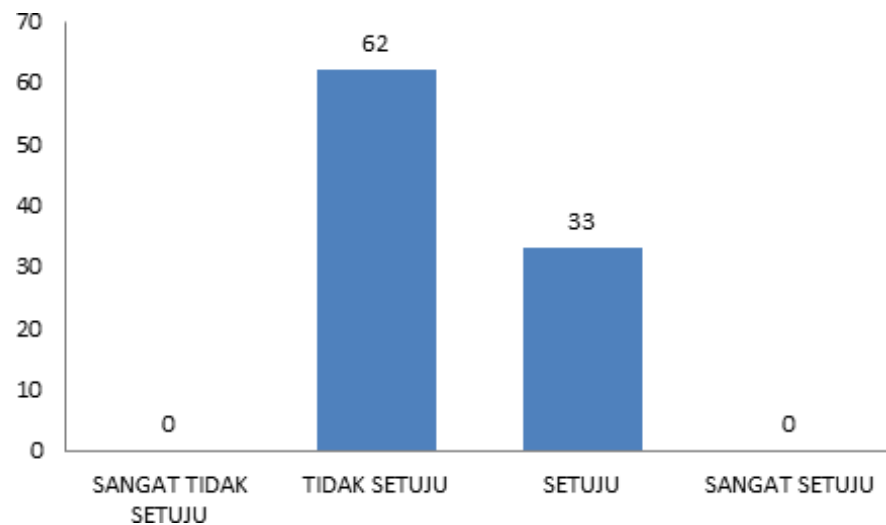
c) Fasilitas kursi tunggu



Gambar 4.5.2.15 Variabel X.15

Berdasarkan gambar 4.5.2.15 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen sangat puas dengan fasilitas yang diberikan Mie Gacoan sebanyak 95 orang merespon setuju.

d) Jumlah meja dan kursi cukup untuk para pengunjung.



Gambar 4.5.2.16 Variabel X.16

Berdasarkan gambar 4.5.2.3 diperoleh jawaban atas item pernyataan konsumen kurang puas dengan fasilitas yang diberikan Mie Gacoan sebanyak 62 orang merespon tidak setuju dan sisanya sebesar 33 orang merespon setuju.

4.6 Hasil Kritik dan Saran dari konsumen

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh penulis dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada 100 konsumen dapat diketahui kritik dan saran atas pelayanan yang telah di berikan di Mie Gacoan Kenjeran Surabaya yaitu sebagai berikut :

- Konsumen berharap Mie Gacoan Kenjeran Surabaya dapat menjaga kualitas layanan dan mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik.
- Konsumen berharap Mie Gacoan Kenjeran Surabaya dapat memperluas ruangan dan menambah jumlah meja dan kursi guna menampung lebih banyak konsumen

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian pada kualitas pelayanan terhadap konsumen Mie Gacoan Kenjeran Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas layanan di Mie Gacoan Kenjeran Surabaya secara keseluruhan dapat dikategorikan baik sesuai dengan jawaban kuesioner yang disebarkan pada 100 responden berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu :

a. Bukti fisik (Tangibles)

Kualitas layanan berdasarkan dimensi bukti fisik yang telah diberikan Mie Gacoan Kenjeran Surabaya terhadap konsumennya sudah sangat baik.

b. Keandalan (Reliability)

Kualitas layanan berdasarkan dimensi keandalan yang telah diberikan Mie Gacoan Kenjeran Surabaya terhadap konsumennya sudah dilaksanakan dengan baik.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kualitas layanan berdasarkan dimensi keandalan yang telah diberikan Mie Gacoan Kenjeran Surabaya terhadap konsumennya sudah dilaksanakan dengan kurang baik.

d. Jaminan (Assurance)

Kualitas layanan berdasarkan dimensi keandalan yang telah diberikan Mie Gacoan Kenjeran Surabaya terhadap konsumennya sudah dilaksanakan dengan baik.

e. Empati (Empathy)

Kualitas layanan berdasarkan dimensi kehandalan yang telah diberikan Mie Gacoan Kenjeran Surabaya terhadap konsumennya sudah dilaksanakan dengan kurang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan pada saat observasi, ditemukan beberapa kekurangan seperti meja tempat makan,

Adapun saran dari peneliti yaitu :

1. Pelayanan Mie Gacoan Kenjeran Surabaya alangkah baiknya untuk itingkatkan lagi pada beberapa kekurangan supaya menaruh rasa aman dan nyaman ketika menikmati pesanan
2. Terkait fasilitas, Mie Gacoan Kenjeran Surabaya alangkah baiknya memperluas ruangan untuk konsumen agar bisa lebih banyak konsumen yang makan di tempat dan menambah jumlah kasir untuk mempercepat transaksi agar konsumen tidak mengantri lebih lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Kurniawan, D. B. and Santoso, E. B. (2018) ‘Pengaruh Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Bukit Delight Malang’, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), pp. 129–133. Available at: <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/10138>.
- Kurniawan, M. dan Hildayanti, S. K. (2019) ‘Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab)’, *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), p. 86. doi: 10.35908/jeg.v4i2.757.
- Nyoman, N. *et al.* (2021) ‘STORE ATMOSPHERE MEMODERASI PENGARUH KUALITAS KONSUMEN (Studi pada Konsumen Moonk Cartil & Cafe Surabaya)’, 15(2), pp. 61–68. doi: 10.9744/pemasaran.15.2.61.
- Santi dan Putra, A. (2020) ‘Pengaruh persepsi harga, promosi, kualitas pelayanan dan suasana café terhadap kepuasan konsumen pada café bumi di batu bara’, *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Sains*, pp. 84–93.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Usia : ☐ 17-25 tahun
☐ 26 – 35 tahun
☐ >35 tahun

II. TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KINERJA

LAYANAN Petunjuk :

1. Berikanlah tanda silang (x) pada nomor di sisi kanan Untuk menggambarkan tingkat kepuasan /ketidakpuasan Bapak/Ibu atas setiap pernyataan berikut ini.
2. Kriteria penilaian :

Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

INDIKATOR	NO	PERTANYAAN	TINGKAT KINERJA			
			4	3	2	1
Reliability (Keandalan)	1	Mampu menyajikan makanan dan minuman dengan cepat				
	2	Cita rasa makanan selalu enak dan menggugah selera				
	3	Cita rasa menu yang disajikan selalu sama setiap kali berkunjung				
Responsiveness (Daya tanggap)	4	Kemampuan karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan customer				
	5	Sigap dalam melayani				
	6	Tidak terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang saya pesan				
Assurance (Jaminan)	7	menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman				
	8	Mengerti kebutuhan anda sehingga dapat memberikan rasa percaya				

	9	Ramah dan Sopan dalam berkomunikasi				
Empathy (Empati)	10	Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani Customer				
	11	Memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen				
	12	Mampu membantu konsumen yang kebingungan memilih menu				
Tangibles (Bukti nyata)	13	Tempat duduk yang nyaman				
	14	Kerapihan, kebersihan dan penampilan Karyawan				
	15	Fasilitas kursi tunggu				
	16	Jumlah meja dan kursi cukup untuk para pengunjung.				

NO.	KEANDALAN			DAYA TANGGAP			JAMINAN			Empati			Bukti Fisik				Total
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	
1	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	48
2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
5	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
6	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	48
7	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
8	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
9	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
10	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
11	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	2	54
12	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
13	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	48
14	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
15	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
16	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
17	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
18	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
19	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	2	50
20	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
21	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
22	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
23	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
24	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	53
25	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
26	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
27	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
28	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
29	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
30	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
31	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
32	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
33	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
34	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
35	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
36	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	51
37	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	53
38	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
39	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
40	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
41	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
42	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
43	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
44	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
45	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	3	4	2	52

46	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	48
47	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	52
48	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
49	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
50	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
51	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	48
52	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
53	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
54	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
55	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	53
56	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
57	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
58	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	48
59	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
60	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
61	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
62	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
63	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	51
64	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
65	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
66	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
67	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
68	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	2	54
69	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
70	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
71	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
72	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
73	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
74	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
75	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
76	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
77	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
78	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	51
79	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
80	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
81	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4	2	54
82	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
83	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
84	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
85	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
86	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
87	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
88	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
89	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
90	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	57
91	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53
92	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	2	51

93	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	51
94	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	52
95	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	53