

Analisis Kualitas Layanan Kafe “Warkop Masa Gitu”

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Dimas Saputra  
Nomor Mahasiswa : 12311301  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA

2016

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 23 Agustus 2016

Penulis,



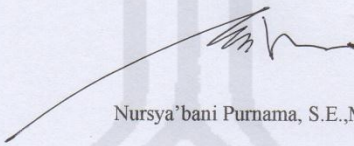
Dimas Saputra

Analisis Kualitas Layanan Kafe “Warkop Masa Gitu”

Nama : Dimas Saputra  
Nomor Mahasiswa : 12311301  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 23 Agustus 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama, S.E.,M.Si.



**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KAFE WARKOP MASA GITU (WMG)**

Disusun Oleh : **DIMAS SAPUTRA**

Nomor Mahasiswa : **12311301**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 23 Agustus 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang selalu memberikan kelancaran dalam setiap aktivitas serta kemudahan dalam penulisan skripsi ini, sungguh semua atas rahmat, kuasa dan ridhoNya.*

*Skripsi ini didedikasikan kepada Ayah dan Ibuku yang selalu memberikan kasih sayang dan mendoakan anaknya yang jauh agar selalu dilancarkan dalam setiap urusannya.*

*Serta Kakak dan Adik-adikku yang juga mendoakan.*

*Dan untuk seluruh teman-teman atau pihak yang telah membantuku dalam melakukan penelitian ini..*

## HALAMAN MOTTO

لِلَّهِ سَبِيلٌ فَهُوَ فِي الْعِلْمِ طَلَبٌ فِي جِ خَرَّ مَنْ

**“Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah”.**

**(HR. Tirmudzi)**

**“TIDAK ADA SESEORANG YANG BISA MEMBELI MASA  
LALUNYA, NIKMATILAH KESEMPATAN YANG ADA SEBELUM  
KAMU KEHILANGAN KESEMPATAN ITU” (ERICKPASARIBU)**

“Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah”  
(Kahlil Gibran)

## ABSTRAK

Warkop Masa Gitu merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang makanan yang ada di daerah Boulevard Hijau, Bekasi Barat. Didalam persaingan yang semakin ketat diantara para pelaku bisnis dibidang yang sama, Warkop Masa Gitu harus bisa mempertahankan kinerja yang baik dalam memberi kepuasan kepada para konsumen dengan cara melihat kepada tingkat kepentingan konsumen dengan tingkat kinerja karyawan.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah melihat seberapa tinggi kinerja dan kepentingan dari pelanggan Warkop Masa Gitu terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh Warkop Masa Gitu untuk memenuhi kepuasan konsumen.

*Importance Performance Analysis* (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Warkop Masa Gitu.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepentingan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja karyawan Warkop Masa Gitu terhadap lima dimensi kualitas pelayanan. indikator – indikator yang terdapat dalam dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Pada indikator kehandalan ada pada yaitu indikator X2.1 yang membahas tentang karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan pelanggan dan pada dimensi jaminan ada pada indikator X3.3 yang membahas tentang konsumen melayani konsumen dengan cepat

dan tepat. Kemudian dimensi yang harus dipertahankan kinerjanya pada indikator X1.1 yaitu yaitu ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih dan pada dimensi kehandalan ada pada indikator X2.2 yang membahas perhitungan tagihan (*bill*) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya dan indikator indikator X4.3 yakni karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen.

Kata kunci : Kinerja, Kepentingan, Layanan, Kafe





## ABSTRACT

Warkop Masa Gitu is one of the businesses engaged in the field of food in the area Boulevard Hijau, Bekasi Barat. In the increasingly fierce competition among businesses in the same field, Warkop period Gitu should be able to maintain a good performance in giving satisfaction to the consumer by way of looking at the level of the interests of consumers with the level of employee performance.

Issues to be addressed in this study is to see how high performance and the interests of customers Warkop Masa Gitu of five service quality dimensions consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And what indicators should be maintained and repaired immediately by Warkop Masa Gitu to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this study. This method is used to determine how much the level of interest and the employee's performance and to identify indicators of what should be repaired and maintained by Warkop Masa Gitu. The results of this study indicate that the interests of customers is higher than the performance of employees Warkop Masa Gitu of five dimensions of service quality indicators - indicators contained in the dimensions of reliability, responsiveness and assurance.

On the reliability indicator is on that indicator X2.1 which discusses employees nimble in addressing the needs of customer orders and the dimensions of the indicator X3.3 no assurance that discusses consumer serve customers quickly and tepat. Then dimensions that must be maintained performance on indicators X1.1 namely that the dining room is in

the cafe is comfortable and clean and the dimensions of reliability exist at X2.2 indicators that discusses the calculation of the bill by the cafe cashier when paying guaranteed for accuracy and X4.3 indicator indicator that employees are always polite and wait to consumers.

Keywords: Performance, Interest, Services, Cafe



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, Sang Pemilik dunia dan seisinya, tiada Tuhan selain Allah dan hanya kepada-Nya lah kita patut memohon dan berserah diri. Hanya karena nikmat kesehatan dan kesempatan dari Allah-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Merapi Online Group (Studi Kasus di Luxury Internet Cafe Jl. Kaliurang KM 4,5)”**

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang berarti dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, keselamatan dan kesehatan baik jasmani maupun rohani.
2. Rasulullah yang tidak akan pernah lupa akan umatnya, senantiasa mencintai umatnya, dan senantiasa membimbing umatnya untuk tetap berada di jalan-Nya, dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir nanti. Amien.....
3. Ayah dan ibu yang selalu medoakan, membimbing dan mendukung selama pengerjaan skripsi.

4. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Nursya'bani Purnama, S.E.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan bimbingan, masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Sutrisno, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
8. Bapak Drs. Muchsin Muthohar.,MBA, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan telah membantu kelancaran studi penulis di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
10. Pemimpin dan pengurus Warkop Masa Gitu yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
11. Seluruh pelanggan Warkop Masa Gitu yang telah menjadi responden.
12. Seluruh teman-teman Manajemen 2012 Universitas Islam Indonesia dan khususnya teman-teman dari “Calon Kyai” Ios, Adit, Doni, Titok, Nunu, Dani dan Surya yang telah memberi dukungan, keceriaan, semangat dan kerjasamanya.
13. Seluruh teman-teman KKN KP-86 yang telah membantu dan memotivasi atas tersusunnya skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, semoga Allah melimpahkan berkah dan rahmatNya bagi Bapak, Ibu dan saudara yang telah berbuat banyak untuk penulis.

Dalam hal ini, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 23 Agustus 2016



Penulis

#### DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	i
Halaman Judul Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii