

SKRIPSI
PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PELANGGAN
DI SUKA ESPRESSO ULUWATU



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Anda Agustin Kusuma Dewi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PELANGGAN
DI SUKA ESPRESSO ULUWATU



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Anda Agustin Kusuma Dewi
NIM 2415854059

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM MENDUKUNG KEPUASAN PELANGGAN
DI SUKA ESPRESSO ULUWATU

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Anda Agustin Kusuma Dewi
NIM 2415854059

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Mendukung Kepuasan Pelanggan di Suka Espresso Uluwatu” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan langkah dalam memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Astawa, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, SSI.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Galih Putra P. Nayoan selaku *Operational Manager* Suka Espresso Uluwatu yang telah memberikan motivasi dan menginspirasi selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Suka Espresso Uluwatu.
8. Ni Putu Ayu Okthavyanti selaku *Asst. Restaurant Manager* Suka Espresso Uluwatu yang telah memberikan motivasi serta dukungan selama penyusunan Skripsi ini.
9. Putri Andinie selaku *HR Cluster* Suka Espresso Uluwatu yang telah memberikan arahan, dukungan serta motivasi selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Suka Espresso Uluwatu.
10. Emilia Fangni Eripati dan Dewa Made Yoga Merta selaku *Floor Captain Customer Service Department* Suka Espresso Uluwatu yang telah memberikan dukungan serta bimbingan selama mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Suka Espresso Uluwatu.
11. Seluruh *Customer Service Team* Suka Espresso Uluwatu yang telah banyak memberi dukungan, motivasi serta bimbingan dalam mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Suka Espresso Uluwatu serta seluruh *team* Suka Espresso Uluwatu yang telah memberikan motivasi dan arahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
12. I Wayan Bagiada dan Ni Nyoman Seriani, sebagai kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penyusunan Skripsi ini.
13. Teman-teman RPL Gen 7 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan, penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini secara baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam Skripsi ini, dengan demikian dengan kerendahan hati penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadikannya lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam penulisan Skripsi ini.

Penulis

Ni Putu Anda Agustin Kusuma Dewi

ABSTRAK

Kusuma Dewi, Ni Putu Anda Agustin (2025). Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Mendukung Kepuasan Pelanggan di Suka Espresso Uluwatu. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Astawa, MM, dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, SSI., MM

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, Suka Espresso Uluwatu

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam bidang usaha *Food and Beverage* karena pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan reputasi perusahaan yang baik, kepuasan pelanggan, review yang baik, serta loyalitas pelanggan. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan kualitas pelayanan serta menganalisis bagaimana penerapan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Suka Espresso Uluwatu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data yang diusulkan oleh Miles & Huberman. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan meliputi *head department* dan karyawan yang memahami secara mendalam penerapan kualitas pelayanan, serta pelanggan yang telah mengunjungi Suka Espresso Uluwatu lebih dari 3 hingga 5 kali yang mengetahui dan merasakan secara langsung kualitas pelayanan di Suka Espresso Uluwatu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan di Suka Espresso Uluwatu baik. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya indikator dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi, sedangkan jika persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pelanggan akan semakin rendah. Manajemen Suka Espresso Uluwatu disarankan untuk mengadakan pelatihan rutin tentang *sequence of service* dan *problem-solving customer handling* setiap 3 bulan, dengan fokus pada kecepatan dan akurasi informasi yang diberikan terkait menu dan penanganan keluhan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan fokus pada dampak spesifik dari peningkatan kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan jangka panjang di Suka Espresso Uluwatu, tidak hanya kepuasan sesaat.

ABSTRACT

Kusuma Dewi, Ni Putu Anda Agustin (2025). *Implementation of Service Quality in Support Customer Satisfaction at Suka Espresso Uluwatu*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Astawa, MM, and Supervisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, SSI., MM

Keywords : *service quality, customer satisfaction, company reputation, Suka Espresso Uluwatu*

Quality service is an important thing in the Food and Beverage business sector because quality service will give result in a good company reputation, customer satisfaction, good reviews and customer loyalty. This research aims to identify the implementation of service quality and analyze how the implementation of service quality can increase customer satisfaction in Suka Espresso Uluwatu. This research method used is a descriptive qualitative research method with data analysis techniques proposed by Miles & Huberman. Data collection methods are carried out through observation, interviews, and documentation. In this research, informants include department heads and employees who deeply understand the implementation of service quality and customers who have visited Suka Espresso Uluwatu more than 3 to 5 times who know and directly feel the quality of service at Suka Espresso Uluwatu. The research results show that the implementation of service quality at Suka Espresso Uluwatu is good. This is evidenced by the fulfillment of indicators in five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Service quality plays a very significant role in supporting efforts to improve customer satisfaction. The better the customer's perception of service quality, the higher the customer satisfaction. Conversely, if the customer's perception of service quality is low, the customer satisfaction will be lower. Suka Espresso Uluwatu management is advised to conduct regular training on service sequences and customer problem resolution every three months, with a focus on the speed and accuracy of information provided regarding menus and complaint handling. For further research, it is recommended to expand the scope of the study by focusing on the specific impact of service quality improvements on long-term customer retention at Suka Espresso Uluwatu, rather than just immediate satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Restaurant</i>	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	15
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Identifikasi Variabel	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	22
3.5 Jenis dan Sumber Data	23
3.6 Metode Penentuan Informan.....	25
3.7 Pengumpulan Data.....	26
3.8 Analisis Data.....	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 31

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian 31

4.2 Penyajian Hasil Penelitian 42

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 80

5.1 Simpulan..... 80

5.2 Saran 81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Review Buruk</i>	4
Gambar 3.1 Logo Suka Espresso Uluwatu	20
Gambar 3.2 Analisis Data Kualitatif.....	28
Gambar 4.1 Suka Espresso Uluwatu.....	32
Gambar 4.2 <i>Dinner</i> di Suka Espresso Uluwatu	34
Gambar 4.3 <i>Greeting The Guest</i>	44
Gambar 4.4 <i>Standing Menu</i>	46
Gambar 4.5 Foto <i>Menu</i> di <i>Tab Order</i>	47
Gambar 4.6 <i>Website</i> Suka Espresso Uluwatu	47
Gambar 4.7 <i>Review Baik</i>	48
Gambar 4.8 Inisiatif Mengasuh Bayi	50
Gambar 4.9 <i>Clear Up</i>	50
Gambar 4.10 <i>Guest Request</i>	52
Gambar 4.11 Menanggapi Keluhan Pelanggan.....	53
Gambar 4.12 <i>Guest Enjoy Dinner</i>	55
Gambar 4.13 Menjaga Kebersihan Area.....	55
Gambar 4.14 Menggunakan Hand Glove.....	56
Gambar 4.15 Penyimpanan Bahan.....	56
Gambar 4.16 <i>Training Schedule</i>	57
Gambar 4.17 <i>Showing Bill</i>	59
Gambar 4.19 <i>Food Plating</i>	60
Gambar 4.20 Menjelaskan Produk Kepada Pelanggan.....	61
Gambar 4.21 <i>Hostess</i>	62
Gambar 4.22 Staf Ramah	62
Gambar 4.23 <i>Talking to The Guest</i>	63
Gambar 4.24 Suasana di Suka Espresso Uluwatu.....	64
Gambar 4.25 <i>Layout</i> Suka Espresso Uluwatu.....	64
Gambar 4.26 Area Parkir Pelanggan.....	65
Gambar 4.27 <i>Waiting List Bench</i>	65
Gambar 4.28 Penampilan Staf CS Perempuan.....	67
Gambar 4.29 Penampilan Staf CS Laki-laki	67
Gambar 4.30 <i>Handie Talkie</i>	68
Gambar 4.31 WhatsApp Suka Espresso Uluwatu.....	68
Gambar 4.32 Kualitas Pelayanan Mendukung Kepuasan Pelanggan	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 4.1 Penerapan Kualitas Pelayanan di Suka Espresso Uluwatu	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	85
Lampiran 2 Panduan Wawancara Tim Suka Espresso Uluwatu	86
Lampiran 3 Panduan Wawancara Pelanggan	88
Lampiran 4 Hasil Wawancara Tim Suka Espresso Uluwatu	90
Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Pelanggan.....	109
Lampiran 6 Tabulasi Hasil Wawancara Tim Suka Espresso Uluwatu	186
Lampiran 7 Tabulasi Hasil Wawancara dengan Pelanggan.....	146
Lampiran 8 Dokumentasi Pengumpulan Data	154



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang penting di Indonesia. Pariwisata didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain serta membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi (Prayogo, 2018). Indonesia memiliki banyak destinasi wisata yang cukup populer, salah satunya adalah Bali. Salah satu daerah tujuan wisata di Bali yang terkenal yaitu Uluwatu. Uluwatu terkenal dengan keindahan pantainya serta Tari Kecak Pura Uluwatu yang menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Perkembangan kunjungan wisatawan tentu memberikan dampak positif dan negatif kepada pelaku industri pariwisata di kawasan Uluwatu, baik itu hotel, *restaurant*, *cafe* dan *tour travel* maupun masyarakat luas. Salah satunya adalah *Restaurant Suka Espresso Uluwatu* yang berada di kawasan Pecatu, Uluwatu.

Suka Espresso Uluwatu merupakan salah satu *Restaurant Australian Vibrant Style Cafe*. Suka Espresso Uluwatu mengusung konsep *Casual Dining* dengan pelayanan *Casual Friendly Service* (pelayanan ramah tamah), suasana yang santai, nyaman dan harga yang terjangkau. *Restaurant* merupakan tempat dimana pelanggan membeli dan menikmati makanan dan minuman (Mertayasa, 2012). *Restaurant* merupakan struktur yang dijalankan secara komersial dan secara publik melayani permintaan pangan dan minuman bagi individu yang berada baik dalam

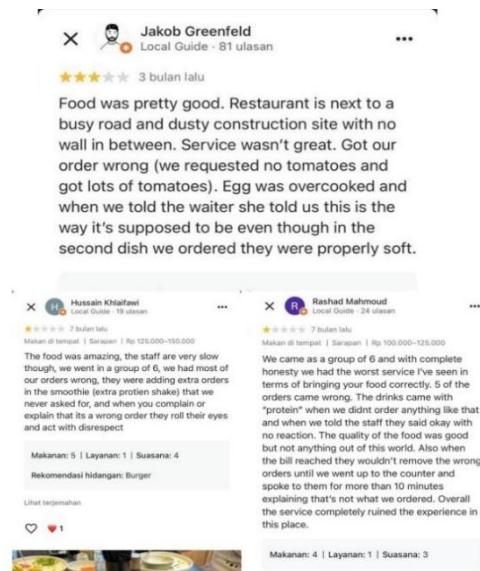
jarak dekat ataupun jauh dari lokasinya (Wahyuningsih, 2019). Keberadaan suatu *restaurant* dapat berdiri sendiri ataupun berada di sebuah hotel. Jumlah *restaurant* di Bali tentu sangat banyak dan mudah untuk ditemukan, mulai dari *restaurant* yang sederhana hingga *restaurant* mewah. Tentunya setiap *restaurant* memiliki ciri khas dan kenunikan masing-masing serta sistem pelayanan yang berbeda. Setiap *restaurant* berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, baik itu dari segi kualitas makanan dan minuman, kualitas bahan baku, teknik pengolahan dan penyajian, serta pelayanan yang baik guna meningkatkan pendapatan.

Pelayanan (*service*) diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan (Kasmir, 2017). Pelayanan adalah penyedia jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan dan kesopanan (Kanedi & dkk, 2017). Setiap pelanggan yang datang ke *restaurant* tentu ingin mendapatkan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan harapan apabila pelanggan merasa senang dan puas diharapkan untuk berkunjung kembali atau membagikan pengalamannya selama berkunjung ke masyarakat luas yang secara tidak sengaja telah mempromosikan *restaurant* tersebut. Aspek pelayanan tersebut mencakup sikap keramahan serta bagaimana memenuhi permintaan pelanggan untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan.

Kepuasan mengarah pada perasaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2018). Pengunjung yang datang ke *restaurant* memiliki

ekspekasi tersendiri, jika ekspektasi mereka terpenuhi maka mereka akan senang, jika tidak maka pelanggan akan merasa kecewa. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu respon dari pelanggan yang datang terkait produk ataupun jasa yang ditawarkan. Untuk menyampaikan rasa kepuasan atau ketidakpuasan tersebut pelanggan dapat melakukannya melalui ulasan *google review*. Pada ulasan *google review* tersebut dapat diketahui bagaimana pelayanan, kualitas produk, harga, fasilitas dan lain sebagainya yang dinilai oleh pelanggan. Jadi, orang yang ingin mengunjungi Suka Espresso Uluwatu dapat mengetahui bagaimana respon-respon dari para pelanggan yang telah pernah mengunjungi, melalui *google review*. Pelanggan yang puas diharapkan dapat membuat pelanggan tersebut datang kembali ke *restaurant* untuk menikmati kembali produk atau jasa yang disediakan di *restaurant*. Oleh sebab itu kepuasan pelanggan sangat penting didukung dengan *engagement* ke pelanggan serta kualitas produk dan pelayanan yang baik akan menimbulkan respon positif dari pelanggan.

Meskipun telah berupaya memberikan kualitas produk yang baik serta pelayanan yang baik dan ramah, belum tentu pelanggan akan memberikan respon positif, kenyataannya masih terdapat beberapa pelanggan yang memberikan respon negatif. Berikut merupakan 3 review buruk yang ditemukan pada tahun 2024 di Suka Espresso Uluwatu.



Gambar 1.1 *Review Buruk*

Sumber: Manajemen Suka Espresso Uluwatu, 2025

Pada gambar di atas, Suka Espresso Uluwatu mendapat 3 *review* buruk yang disebabkan oleh suasana yang bising, pelayanan yang kurang memuaskan, kesalahan pada pesanan, serta kemampuan staf yang masih kurang. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan, yang berdampak pada tingkat kepuasan dan citra *restaurant* serta menjadi bahan evaluasi manajemen untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi. Seharusnya Suka Espresso Uluwatu mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang baik, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali atau memberikan respon positif, dikarenakan Suka Espresso Uluwatu memiliki *rating*, *review* dan popularitas yang cukup baik. Dari pemaparan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Penerapan Kualitas Pelayanan dalam Mendukung Kepuasan Pelanggan di Suka Espresso Uluwatu”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana

penerapan kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pelanggan dan faktor - faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan kualitas pelayanan tersebut di Suka Espresso Uluwatu. Penerapan kualitas pelayanan di *restaurant* tidak hanya berkaitan dengan produk atau makanan yang disajikan, tetapi juga mencakup aspek-aspek lainnya seperti keramahan dan profesionalisme staf, kecepatan pelayanan, kebersihan, kenyamanan tempat, serta pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu, *restaurant* perlu terus-menerus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman yang memuaskan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen *restaurant* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk, yang pada gilirannya dapat memperbaiki pengalaman pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta membangun reputasi positif melalui ulasan dan promosi media sosial.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemaparan di atas, permasalahan dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan di Suka Espresso Uluwatu?
2. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pelanggan di Suka Espresso Uluwatu?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari pemaparan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, adapun tujuan dari penelitian:

1. Mengidentifikasi penerapan kualitas pelayanan di Suka Espresso Uluwatu
2. Untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pelanggan di Suka Espresso Uluwatu

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaatnya dapat dibagi menjadi dua kategori: teoretis dan praktis dengan. Hasilnya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini dimiliki manfaat teoretis yaitu bermanfaat dalam menambah pengetahuan, pemahaman, dan sumbangan pemikiran di bidang kesusastaan, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan mutu karya dan hasil karya mahasiswa, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya tentang peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan semangat kuliah mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dan sumber informasi yang pelaku bisnis gunakan untuk mengembangkan keputusan mengenai kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan di Suka Espresso Uluwatu.

3. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini antara lain meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan serta penerapan ilmu pengetahuan terhadap teori-teori yang ditemukan selama proses penelitian.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup terkait dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kedua variabel tersebut diteliti untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan di Suka Espresso Uluwatu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Batasan penelitian dalam penelitian yaitu:

1. Penelitian terhadap penerapan kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pelanggan di Suka Espresso Uluwatu.
 2. Penelitian ini terbatas pada pelanggan serta pada *team* Suka Espresso Uluwatu.
 3. Metodologi penelitian yang digunakan seperti wawancara, memiliki keterbatasan tersendiri. Respon dari pelanggan serta *team* mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor dan dapat berubah seiring berjalannya waktu.
- Dengan mengetahui bagaimana kepuasan tamu, akan dapat diketahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang diberikan di Suka Espresso Uluwatu.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penjelasan yang diberikan pada bagian 4.2.1 dan 4.2.2 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Secara keseluruhan, Suka Espresso Uluwatu telah berhasil menerapkan kualitas pelayanan yang sangat baik, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang unggul ini, ditambah dengan produk yang berkualitas, menjadi kunci utama untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali serta merekomendasikan tempat ini kepada orang lain.

Penerapan kualitas pelayanan di Suka Espresso Uluwatu telah dilakukan dengan baik di setiap dimensi. Pada dimensi reliabilitas/keandalan, staf menunjukkan kecepatan dan akurasi dalam melayani pelanggan. Dalam hal daya tanggap, staf memiliki inisiatif tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan responsif terhadap keluhan. Dimensi jaminan juga terlaksana dengan baik, di mana perusahaan menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan, serta staf memiliki kompetensi dan pengetahuan produk yang memadai. Dimensi lainnya, empati dan bukti fisik, juga menunjukkan hasil yang positif. Staf menunjukkan empati yang tinggi dengan berusaha memahami kebutuhan setiap pelanggan, bersikap ramah, dan menjalin komunikasi yang baik. Sementara itu, bukti fisik di restoran ini dinilai baik dengan kondisi fisik yang terawat, fasilitas yang memadai, dan penampila

staf yang rapi. Meskipun, beberapa saran perbaikan yang dapat dipertimbangkan, seperti perbaikan pada area merokok yang sering tergenang air hujan. Selain itu, penting bagi Suka Espresso Uluwatu untuk terus menjaga dan meningkatkan konsistensi pelayanan yang sudah ada agar kualitas tetap prima.

5.2 Saran

Adapun saran yang peneliti ingin berikan kepada industri dan penelitian selanjutnya yaitu:

Saran untuk Suka Espresso Uluwatu

Untuk meningkatkan dimensi reliabilitas/keandalan, perusahaan disarankan untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses mengenai kandungan alergi dalam setiap menu makanan dan minuman seperti kandungan alergi *dairy*. Hal ini akan membantu pelanggan yang memiliki alergi atau sensitivitas makanan tertentu dalam membuat pilihan yang aman. Selain itu perlu adanya manajemen waktu yang baik terkait estimasi pesanan dan kecepatan pelayanan. Hal ini akan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan karena tidak harus menunggu dalam waktu yang lama. Untuk memperbaiki dimensi jaminan, perusahaan sebaiknya menekankan staf agar selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan meskipun sudah mengikuti kegiatan *training* yang dilakukan, hal ini guna menunjukkan rasa percaya diri, focus, konsentrasi dan tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan. Untuk memperbaiki bukti fisik, perusahaan sebaiknya segera melakukan perbaikan pada area merokok, terutama yang terkait dengan genangan air hujan. Dengan memastikan area ini selalu kering dan nyaman,

pengalaman pelanggan secara keseluruhan akan meningkat, dan ini menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap setiap detail kenyamanan pengunjung.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan fokus pada dampak spesifik dari peningkatan kualitas pelayanan terhadap retensi pelanggan jangka panjang di Suka Espresso Uluwatu, tidak hanya kepuasan sesaat. Selain itu, dapat juga dilakukan studi komparatif dengan *coffee shop* lain di area yang sama untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam kualitas pelayanan. Penelitian di masa mendatang juga bisa mengeksplorasi persepsi pelanggan terhadap nilai tambah non-fisik (seperti suasana dan pengalaman emosional) yang diberikan oleh Suka Espresso Uluwatu, serta bagaimana aspek-aspek ini memengaruhi keputusan pembelian dan loyalitas mereka. Terakhir, meneliti efektivitas biaya dari setiap upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen dalam mengalokasikan sumber daya secara efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, R. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kyriad Muraya Banda Aceh (Metode Service). *Jurnal Ilmiah*, 27-89. Retrieved from <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14803/>
- Annggraeni, T. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Restoran All You Can Eat Pochajjang Cibinong). *Jurnal Ilmiah*, 23-65. Retrieved from <https://eprints.unpak.ac.id/7919/>
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 51 No. 2.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. IRDH.
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Harahap, Z., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk di 71st Omakase Restoran Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, Vol. 8 No.2, 120-131.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan* (Vol. Edisi 11). Jakarta: Salemba Empat.
- Hidayat, S. R. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Mitra Andalan Trans Anugerah. *Jurnal Ilmiah*, 21-66. Retrieved from <http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/76/>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kanedi, & dkk (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Vol. Edisi 12 Jilid 2). Jakarta: PT Indeks.

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SUKOFINDO Batam. *Jurnal of Business Administration*, Vol. 1 No. 2.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and J. S. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2019.
- Mertayasa, I. G. (2012). *Food & Beverage Operational*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2.
- Pramesti, A. B., & Waluyo, H. D. (2019). Pengaruh Brand Image dan Customer Value Terhadap Repurchase Intention Melalui Customer Satisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, Vol. 8 No. 2, 1-6.
- Prayogo, R. R. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*. Bitread Publishing.
- Pendit, I.N.R., dan Tata Sudarta. (2004). *Psychology of Service: Sebuah Pengantar dalam Memberikan Pelayanan secara Paripurna*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmat, M. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Ayam Geprek D'Ja Lampriet. *Jurnal Ilmiah*, 35-71. Retrieved from <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/16201/>
- Regina. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen di Cafe Beringin Tanggul Cempae Soreang Parepare. *Jurnal Ilmiah*, 19-68. Retrieved from <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/5131/>
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Saryono. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Mitra Cendekia Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan* (Vol. Ed. 3. Cet. 1.). Bandung: Alfabeta.
- Tangian, D. (2019). Tahapan Pelayanan di Restoran. *Jurnal Pariwisata Politeknik Negeri Manado*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Tenaga Tata Hidang Pariwisata Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel. *Vol.13 No.11 Juni 2019*, 1775-1782.