

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Karya Kompetensi Profesi ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dalam bentuk Karya Kompetensi Profesi dengan judul penelitian PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI DI TANGERANG ini ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Jurusan Manajemen Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan – Tangerang, Banten.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Karya Kompetensi Profesi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Karya Kompetensi Profesi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Lyly Soemarni selaku dosen yang telah membimbing penulis dalam pembuatan tugas akhir Karya Kompetensi Profesi ini dengan penuh kesabaran dan kasih sayang yang begitu besar dalam pengajarannya.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M. selaku ketua Jurusan Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan dan penasehat akademik.
4. Bapak Drs. Demson R.H. Goeltom, M.Pd selaku Ketua Penguji Sidang.
5. Ibu Wulan Meiaya Wowor, S.E, M.M. selaku Anggota Penguji Sidang.
6. Bapak Dr. Ir. Rudy Pramono, M.Si selaku Anggota Penguji Sidang.
7. Bapak Vasco A. H. Goeltom, S.ST.Par., M.M., selaku penasehat akademik.
8. Seluruh dosen di Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan.
9. Staf Karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata Pelita Harapan yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.

10. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu dalam pengambilan buku-buku.
11. Para Pemilik Kedai kopi di Tangerang yang telah memberikan penulis ijin untuk menyebarkan kuisioner penelitian.
12. Orang tua, kakak serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
13. Andre Surya yang telah membimbing dan memberikan semangat selama pembuatan tugas akhir.
14. Senior di Hotel Aryaduta yang telah memberikan penulis ijin dan semangat selama pembuatan tugas akhir.
15. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan bantuan.
16. Rekan-rekan angkatan 2012 dan 2013 atas setiap kenangan selama masa perkuliahan berlangsung.
17. Semua Pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Karya Kompetensi Profesi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Karya Kompetensi Profesi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, 6 Oktober 2016

(Shally)

(Monica Tanri)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Keterbatasan Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Restoran	10
B. Kualitas Layanan	17
C. Kepuasan Pelanggan	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	32
B. Metode Penentuan Sampel	33
C. Metode Pengumpulan Data	35
D. Pengukuran Variabel	36
E. Metode Analisa	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	46
B. Pengujian Hipotesisi	66
C. Pembahasan Hasil penelitian	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA..... 81

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Perbandingan pertumbuhan beberapa industri di Indonesia tahun 2014	1
2.	Rata-rata pendapatan dan kapasitas tamu restoran di Indonesia	5
3.	Dimensi Kualitas Pelayanan	22
4.	Grafik Jenis Kelamin Responden	51
5.	Grafik Umur Responden.....	52
6.	Grafik Kunjungan Responden.....	52
7.	Grafik Frekuensi Kunjungan Responden.....	53
8.	Grafik Kunjungan Respoden Dengan.....	54
9.	Grafik Pendapatan Respoden Perbulan.....	54
10.	Grafik Pengeluaran Setiap Kunjungan.....	55
11.	Frekuesnsi Gambar Umum Mengenai Kedai Kopi (X1).....	56
12.	Frekuesnsi Empati Layanan Kedai Kopi (X2).....	58
13.	Frekuesnsi Kepastian Area Kedai Kopi (X3).....	60
14.	Frekuesnsi Perwujudan Makanan Kedai Kopi (X4).....	61
15.	Frekuesnsi Keandalan Kedai Kopi (X5).....	62
16.	Frekuesnsi Daya Tangkap Karyawan Kedai Kopi (X6).....	64
17.	Frekuesnsi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kedai Kopi (Y).....	65
18.	Tes Validitas untuk X1 (Gambaran Umum Mengenai Kedai Kopi).....	67
21.	Tes Validitas untuk X2 (Empati Layanan Kedai Kopi).....	68
22.	Tes Vaiditas untuk X3 (Kepastian dan Kebersihan area Kedai Kopi).....	68
23.	Tes Validitas untuk X4 (Perwujudan Makanan Kedai Kopi).....	69
24.	Tes Validitas untuk X5 (Keandalan Kedai Kopi).....	69
25.	Tes Validitas untuk X6 (Daya Tanggap Karyawan Kedai Kopi).....	70
26.	Tes Validitas untuk Y (Kepuasan Pelanggan Terhadap Kedai Kopi).....	70
27.	Tes Realibilitas.....	72
28.	Uji Hipotesis Tes F.....	72
29.	Uji Hipotesis Tes T.....	73
30.	Model Summary.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

No. Keterangan

1. Jurnal “Chinese Fast Food Restaurant”
2. Kuisisioner Penelitian
3. Tabel Hasil Kuisisioner
4. Foto Dokumentasi di Bangi
5. Foto Dokumentasi di QQ
6. Foto Dokumentasi di Eastern
7. Foto Dokumentasi di Pappa Jack

