

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN  
PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN MENGGUNAKAN  
METODE *FUZZY SERVICE QUALITY*  
(Studi Kasus : Takssim Café & Resto)**

**SKRIPSI**

**Disusun oleh :**

**IRMA NABILA PUTRI SIREGAR**

**188150041**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN  
PELAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN MENGGUNAKAN  
METODE *FUZZY SERVICE QUALITY*  
(Studi Kasus : Takssim Café & Resto)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri  
Universitas Medan Area

**OLEH :**

**IRMA NABILA PUTRI SIREGAR  
188150041**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan Dan  
Kualitas Makanan Menggunakan Metode Fuzzy Service  
Quality (Studi Kasus : Takssim Cafe & Resto)

Nama : Irma Nabila Putri Siregar

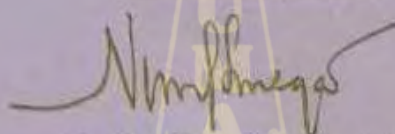
NPM : 188150041

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Industri

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



(Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si)

NIDN.0127046201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi



(Dr. Eng. Supriatno, ST, MT)  
NIDN.0102027402



(Nukhe Andri Silviana, ST, MT)  
NIDN.0127038802

Tanggal Sidang: 10 September 2025

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan pengaturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 10 September 2025



Irma Nabila Putri Siregar  
188150041

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

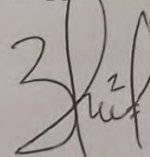
Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Nabila Putri Siregar  
NPM : 18.815.0041  
Program Studi : Industri  
Fakultas : Teknik  
Jeniskarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan Dan Kualitas Makanan (Studi Kasus : Takssim Café & Resto)**. Dengan Hak Bebas Kedaulatan Non Elit ini, Perguruan Tinggi Wilayah Medan mempunyai pilihan untuk menyimpan, memindahkan media/desain, mengawasi sebagai kumpulan data, memelihara, dan menyebarkan tugas/usulan/postulasi terakhir saya sepanjang benar-benar mencantumkan nama saya sebagai pencipta/pembuat dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal: 10 September 2025



Irma Nabila Putri Siregar  
18.815.0041

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 30 Juli 2001 dari Bapak Agus Salim Siregar dan Ibu Asni Hanum Lubis. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Adapun jenjang pendidikan yang sudah dilalui penulis sebagai berikut:

1. Tahun 2006, Penulis menempuh pendidikan di SD Negeri 106808 Medan dan dinyatakan lulus pada tahun 2012.
2. Tahun 2012, Penulis menempuh pendidikan di SMP Swasta Alhidayah Medan dan dinyatakan lulus pada tahun 2015.
3. Tahun 2015, Penulis menempuh pendidikan di SMA Swasta Alhidayah Medan dan dinyatakan lulus pada tahun 2018.
4. Tahun 2018, penulis melanjutkan kuliah di Universitas Medan Area pada Program Studi Teknik Industri di Fakultas Teknik.

Dengan kegigihan dan semangat yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, Sang Pencipta berhasil menyelesaikan tugas terakhir proposisi ini. Idealnya, penyusunan proposal terakhir ini sebenarnya ingin membuat komitmen positif terhadap dunia pengajaran.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan Dan kualitas Makanan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus : Takssim Café & Resto)”**.

## ABSTRAK

**Irma Nabila Putri Siregar. 188150041. Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan Dan Kualitas Makanan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality , dibimbing oleh Ibu Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si**

Saat ini perkembangan bisnis makanan khususnya café semakin pesat setiap tahunnya. Perkembangan café yang pesat saat ini didasari dengan adanya perubahan perilaku konsumen dalam memandang fungsi café yang tidak lagi hanya sebagai tempat makan, namun juga memiliki fungsi lain, misalnya sebagai tempat untuk bersosialisasi maupun melakukan aktivitas komunikasi lainnya. Saat ini pertumbuhan café di kota medan mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Dalam metode Fuzzy Service Quality bekerja dengan cara membandingkan persepsi dan harapan. Metode ini yang paling tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara lengkap. Fuzzy Service Quality mengukur lima gap (kesenjangan), tetapi yang menjadi titik tekan dan perhatian adalah gap antara persepsi dan harapan. Berdasarkan nilai gap per atribut yang perlu diprioritaskan oleh pihak cafe takssim untuk dilakukan perbaikan adalah atribut tangibles 3 ketepatan peralatan tata letak yang tidak menarik bagi pelanggan cafe yang memperoleh gap tertinggi yaitu -13,50. Sedangkan gap terendah adalah assurance 1 café takssim memberikan Perasaan aman ketika berada didalam café ini nilai gap 9,17. tingkat kepuasan pelanggan dari pelayanan yang telah diberikan café takssim masih berada dibawah harapan pelanggan, atau pelayanan yang selama ini diberikan oleh cefe tassim belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan gap secara keseluruhan bernilai negative reliability bernilai -4,80, tangibles bernilai -6,83, responsiveness bernilai -6,85, assurance bernilai -3,02 dan empathy bernilai -7,25. Nilai gap yang negative menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan pelanggan.

**Kata Kunci :** *Kualitas, fuzzy Serqual, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan*

## ABSTRACT

**Irma Nabila Putri Siregar. 188150041. Analysis of Consumer Satisfaction Based on Service and Food Quality Using the Fuzzy Service Quality Method, guided by Mrs. Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si**

*Currently, the development of the food business, especially cafes, is growing rapidly every year. The rapid development of cafes today is based on changes in consumer behavior in viewing the function of cafes which are no longer just places to eat, but also have other functions, for example as a place to socialize or carry out other communication activities. Currently, the growth of cafes in the city of Medan is experiencing very significant growth. In the Fuzzy Service Quality method, it works by comparing perceptions and expectations. This method is the most appropriate to solve the problem completely. Fuzzy Service Quality measures five gaps, but the point of emphasis and attention is the gap between perceptions and expectations. Based on the gap value per attribute that needs to be prioritized by the cafe takssim for improvement is the tangible attribute 3, the accuracy of the layout equipment that is not attractive to cafe customers who get the highest gap of -13.50. While the lowest gap is assurance 1 cafe takssim provides a feeling of security when in this cafe, the gap value is 9.17. The level of customer satisfaction from the services provided by Café Takssim is still below customer expectations, or the services provided by Café Tassim have not met customer expectations. This can be seen from the overall gap calculation with a negative reliability value of -4.80, tangibles value of -6.83, responsiveness value of -6.85, assurance value of -3.02 and empathy value of -7.25. A negative gap value indicates that the service provided is still far from customer expectations.*

**Keywords:** Quality, fuzzy Serqual, Service Quality, Customer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan Dan Kualitas Makanan Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* (studi kasus : Takssim Café & Resto).”** Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana Strata-1 Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area.

Pencipta memahami bahwa dalil ini masih jauh dari kata hebat, oleh karena itu pencipta berharap analisis dan gagasan dapat menyempurnakan dalil tersebut. Selama waktu yang dihabiskan untuk menyusun proposisi ini, pencipta mampu menyelesaikannya berkat arahan dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam menginvestasikan tenaga dan pemikirannya. Selanjutnya pada acara ini pencipta mengucapkan terima kasih kepada :

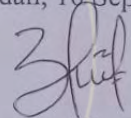
1. Bapak Prof. Dr. Dandan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Eng., Supriatno, ST, MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Ibu Nukhe Andri Silviana, ST, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.
4. Ibu Ir. Hj. Ninny Siregar, MT., selaku Dosen Pembimbing
5. Seluruh Dosen Program Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area yang telah memberikan pengetahuannya ketika mengajar mata kuliah

dengan ikhlas kepada penulis.

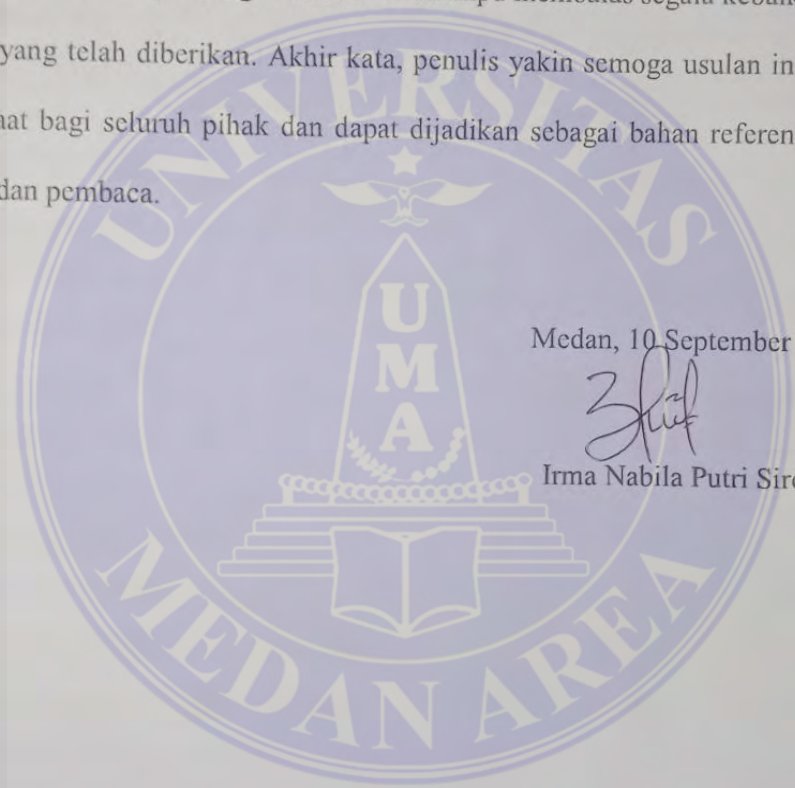
6. Seluruh staff pegawai di Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
7. Kakak, adik dan abang ipar yang telah memberikan dukungan materil dan doa kepada penulis.
8. Seluruh teman – teman yang mendukung dan memberi semangat kepada penulis.

Penulis berharap semoga Allah SWT mampu membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Akhir kata, penulis yakin semoga usulan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi rekanan dan pembaca.

Medan, 10 September 2025



Irma Nabila Putri Siregar



## DAFTAR ISI

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....                                                | ii        |
| LEMBARAN PENGESAHAN.....                                          | iii       |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                          | iv        |
| RIWAYAT HIDUP .....                                               | v         |
| ABSTRAK .....                                                     | vi        |
| KATA PENGANTAR .....                                              | ix        |
| DAFTAR ISI.....                                                   | ix        |
| DAFTAR TABEL.....                                                 | xi        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                               | xii       |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                    | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                          | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                         | 3         |
| 1.3 Batasan Masalah.....                                          | 3         |
| 1.4 Tujuan Masalah.....                                           | 4         |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                      | 4         |
| 1.6 Sistematika Penelitian .....                                  | 5         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                               | <b>6</b>  |
| 2.1 Pengendalian Kualitas .....                                   | 6         |
| 2.1.1 Defenisi Kualitas .....                                     | 6         |
| 2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen.....                           | 6         |
| 2.1.3 Dimensi Kualitas.....                                       | 8         |
| 2.2 Serqual (Service Quality).....                                | 11        |
| 2.3 Pengambilan Keputusan.....                                    | 12        |
| 2.3.1 Pengertian Pengambilan Keputusan.....                       | 13        |
| 2.3.2 Proses Pengambilan Keputusan .....                          | 13        |
| 2.4 Pendekatan Pengambilan Keputusan .....                        | 14        |
| 2.5 Hubungan Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 15        |
| 2.6 Uji Validitas .....                                           | 16        |
| 2.7 Uji Reliabilitas .....                                        | 17        |
| 2.8 Metode <i>Fuzzy Service Quality</i> .....                     | 17        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                            | <b>20</b> |

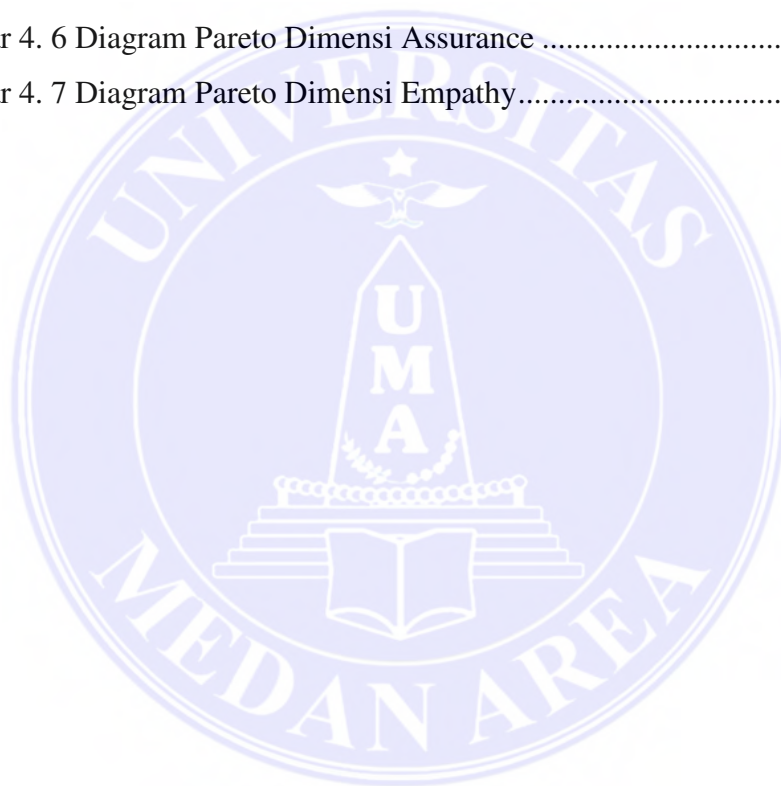
|                             |                                                                 |           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1                         | Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....                              | 20        |
| 3.1.1                       | Lokasi Penelitian.....                                          | 20        |
| 3.1.2                       | Jadwal Penelitian.....                                          | 20        |
| 3.2                         | Sumber Data .....                                               | 20        |
| 3.3                         | Variabel Penelitian .....                                       | 20        |
| 3.3.1                       | Variabel Independen .....                                       | 21        |
| 3.3.2                       | Variabel Dependen.....                                          | 21        |
| 3.4                         | Kerangka Berfikir .....                                         | 22        |
| 3.5                         | Defenisi Operasional .....                                      | 22        |
| 3.6                         | Pengumpulan Data .....                                          | 23        |
| 3.7                         | Tahap Penelitian .....                                          | 25        |
| 3.8                         | Flowchart Penelitian.....                                       | 29        |
| <b>BAB IV</b>               | <b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>                        | <b>31</b> |
| 4.1                         | Pengumpulan Data .....                                          | 31        |
| 4.2                         | Uji Validitas .....                                             | 31        |
| 4.3                         | Uji Reliabilitas.....                                           | 34        |
| 4.4                         | Pengolahan Data <i>Fuzzy Serqual</i> .....                      | 35        |
| 4.5                         | <i>Fuzzyfikasi Dan Defuzzyfikasi</i> .....                      | 38        |
| 4.6                         | Gap Service Quality .....                                       | 43        |
| 4.6.1                       | Perhitungan Nilai Gap Service Quality Per Atribut.....          | 43        |
| 4.6.2                       | Analisis Perhitungan Nilai Gap Service Quality Per Atribut..... | 44        |
| 4.7                         | Perhitungan Nilai Gap Fuzzy Service Quality Per Dimensi .....   | 46        |
| 4.7.1                       | Diagram Pareto.....                                             | 46        |
| 4.7.2                       | Nilai Gap Service Quality Per Dimensi .....                     | 52        |
| <b>BAB V</b>                | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                               | <b>53</b> |
| 5.1                         | Kesimpulan.....                                                 | 53        |
| 5.2                         | Saran .....                                                     | 53        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |                                                                 | <b>53</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Penelitian.....                                | 23 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....                                  | 32 |
| Tabel 4. 2 Uji Validitas Tingkat Kinerja (Lanjutan).....                       | 33 |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas Tingkat Harapan .....                                 | 33 |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas Tingkat Harapan (Lanjutan) .....                      | 34 |
| Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas .....                                              | 34 |
| Tabel 4. 6 Membership Function Untuk Variabel Persepsi .....                   | 36 |
| Tabel 4. 7 Membership Function Untuk Variabel Harapan .....                    | 37 |
| Tabel 4. 8 Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Kinerja Dan Defuzzyfikasi ..... | 40 |
| Tabel 4. 9 Hasil Rekap Rata-Rata Nilai Tingkat Harapan Dan Defuzzyfikasi ..... | 42 |
| Tabel 4. 10 Perhitungan Gap Per Atribut.....                                   | 43 |
| Tabel 4. 11 Perhitungan Gap Per Atribut (Lanjutan) .....                       | 44 |
| Tabel 4. 12 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Per Item.....               | 45 |
| Tabel 4. 13 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Per Item (Lanjutan) .....   | 46 |
| Tabel 4. 14 Analisis Perhitungan Nilai Gap Reliability.....                    | 47 |
| Tabel 4. 15 Analisis Perhitungan Nilai Gap Tangibles.....                      | 48 |
| Tabel 4. 16 Analisis Perhitungan Nilai Gap Responsiveness .....                | 49 |
| Tabel 4. 17 Analisis Perhitungan Nilai Gap Assurance .....                     | 50 |
| Tabel 4. 18 Analisis Perhitungan Nilai Gap Empathy .....                       | 51 |
| Tabel 4. 19 Perhitungan Gap Per Dimensi.....                                   | 52 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Model Service Quality .....                                    | 12 |
| Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir.....                                         | 22 |
| Gambar 3. 2 Diagram sebab - akibat.....                                    | 28 |
| Gambar 4. 1 Diagram Membership Function Variabel Linguistik Persepsi ..... | 36 |
| Gambar 4. 2 Diagram Membership Function Variabel Linguistik Harapan.....   | 37 |
| Gambar 4. 3 Diagram Pareto Dimensi Reliability .....                       | 47 |
| Gambar 4. 4 Diagram Pareto Dimensi Tangibles .....                         | 48 |
| Gambar 4. 5 Diagram Pareto Dimensi Responsiveness.....                     | 49 |
| Gambar 4. 6 Diagram Pareto Dimensi Assurance .....                         | 50 |
| Gambar 4. 7 Diagram Pareto Dimensi Empathy.....                            | 51 |



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan bisnis makanan khususnya café semakin pesat setiap tahunnya. Perkembangan café yang pesat saat ini didasari dengan adanya perubahan perilaku konsumen dalam memandang fungsi café yang tidak lagi hanya sebagai tempat makan, namun juga memiliki fungsi lain, misalnya sebagai tempat untuk bersosialisasi maupun melakukan aktivitas komunikasi lainnya. Saat ini pertumbuhan café di kota medan mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Semakin ketatnya persaingan pada bidang kuliner menuntut café untuk selalu memberikan inovasi dan juga konsep baru yang dapat menarik konsumen dan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan untuk senantiasa memberikan kepuasan kepada pengunjungnya (Kinasih, 2022).

Salah satu café yang baru berdiri dan memberikan inovasi baru yaitu Café Takssim dengan memiliki nuansa estetik. Café takssim merupakan café yang baru saja beroperasi, sehingga pernah dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pengunjung. Adapun pelayanan yang diberikan yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, informasi mengenai menu, ketersediaan tempat duduk dan keamanan saat berada di café tersebut. Pada café takssim tersebut mendapatkan keluhan-keluhan atau komplain dari beberapa konsumen pengunjung antara lain kurangnya keramahan karyawan, menunggu pesanan terlalu lama, stok menu makanan sering tidak tersedia dan ketersediaan tempat duduk yang terbatas. Sehingga ketidakpuasan pengunjung ini harus segera diatasi dan diperbaiki demi kemajuan café takssim dimasa yang akan datang. Hal ini jika dibiarkan akan di

khawatirkan pengunjung pindah ke café pesaing lainnya yang ada di kota medan. Selama ini café takssim belum melakukan pengukuran kepuasan pengunjung. Sehingga belum mengetahui tingkat kepuasan pengunjung atau kualitas jasa pelayanan yang telah dilakukan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah metode yang dapat menyelesaikan permasalahan pada café takssim dalam menganalisis tingkat pelayanan pengunjung.

Dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan metode *Fuzzy Service Quality*. Kelebihan dari penggunaan metode ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kusioner, dan kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk selalu di tingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengetahui fasilitas-fasilitas apa saja yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan café tersebut (Falmon, 2020).

Dalam metode *Fuzzy Service Quality* bekerja dengan cara membandingkan persepsi dan harapan. Metode ini yang paling tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara lengkap. *Fuzzy Service Quality* mengukur lima gap (kesenjangan), tetapi yang menjadi titik tekan dan perhatian adalah gap antara persepsi dan harapan. Pada *Fuzzy Serviqual* menggunakan skala likert yang memiliki range nilai antara 1 sampai 5 untuk menyatakan tingkat persepsi dan harapan pengunjung / pelanggan karena range nilai yang digunakan fuzzy mampu menghubungkan antara perkiraan-kiraan seseorang dengan data yang diolah (Ngirfani, 2022).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana mengetahui kualitas pelayanan di Café Takssim.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan dan asumsi pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer berupa kuesioner tertutup dengan skala *Likert* 1–5 yang kemudian *difuzzyfikasi*.
2. Instrument yang digunakan dalam kusioner tersusun dari lima dimensi *Service Quality* yaitu *tangibles, reliability, responsiviness, empathy, assurance*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada jasa layanan café takssim dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty)*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

### 1. Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas layanan analisis kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan dan kualitas makanan menggunakan metode *fuzzy service quality*.

## **2. Bagi pengusaha**

Penelitian ini sebagai masukan dan pertimbangan bagi staff yang bertugas dalam menyempurnakan kebijakan manajemen terutama dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen / pelanggan yang membutuhkan. Masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan, dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas dan efektifitas pekerjaan akan meningkat dan diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada pelanggan / konsumen.

## **3. Bagi Universitas**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, dan referensi bagi mahasiswa lain.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Pada penulisan Tugas Skripsi ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 ini memuat landasan mengapa analisis ini dipilih, selain itu juga memuat permasalahan yang akan diangkat, batasan permasalahan, tujuan pengujian, manfaat eksplorasi, dan sistematika pembuatnya..

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi ikhtisar hasil eksplorasi yang telah diselesaikan sebelumnya yang dihubungkan dengan pemeriksaan yang telah diselesaikan. Selain itu juga memuat ide-ide dan standar-standar mendasar yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan penelitian, premis hipotetis yang menjunjung tinggi pemeriksaan yang akan diselesaikan dalam eksplorasi.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berdasarkan diagram alir yang telah dibuat, bab ini memuat bahan, alat, prosedur penelitian, dan data yang akan digunakan dalam mempelajari dan menganalisis.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan diagram alir yang telah dibuat, bab ini memuat bahan, alat, prosedur penelitian, dan data yang akan digunakan dalam mempelajari dan menganalisis. Bercerita tentang akibat dari penelitian yang telah dilakukan selama penanganan informasi sehingga kemudian dapat menyampaikan tujuan dan gagasan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tujuan yang diperoleh dari pembicaraan hasil ujian. Selain itu juga ada ide atau informasi yang perlu diberikan, baik kepada ilmuwan aktual maupun analisis di masa depan agar eksplorasi ini dapat dilanjutkan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka berisi sumber-sumber yang digunakan dalam eksplorasi ini, baik berupa buku harian, buku, kutipan dari web atau dari sumber lain.

### **LAMPIRAN**

Lampiran berisi perlengkapan total dan berbagai hal yang harus dihubungkan atau ditampilkan untuk menjelaskan penggambaran dalam eksplorasi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengendalian Kualitas**

Menurut Bonar & Lutfhi pengendalian kualitas adalah suatu cara dan tindakan/kegiatan yang disusun untuk mencapai, memelihara dan mengerjakan sifat suatu barang dan administrasi sehingga menyesuaikan dengan pedoman yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat memenuhi kepuasan pembeli (Shiyamy, 2021).

##### **2.1.1 Defenisi Kualitas**

Kata Mutu mempunyai definisi yang bermacam-macam. Salah satunya, kualitas merupakan suatu kondisi kuat yang berhubungan dengan barang, administrasi, individu, siklus dan kondisi yang memenuhi atau melampaui asumsi. Definisi lain juga memahami nilai sebagai sistem bisnis penting yang menghasilkan tenaga kerja dan produk yang mengatasi permasalahan dan kepuasan pembeli dalam dan luar, dengan tegas dan pasti. Inovasi dengan kemajuan mekanis akan menghasilkan upaya yang sangat erat untuk mendapatkan dan mempertahankan klien. Kualitas administrasi merupakan suatu keharusan yang tidak perlu diragukan lagi agar dapat bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan klien (Situmeang, 2024).

##### **2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Menurut fatihudin kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian atau tanda sejauh mana pelanggan atau pelanggan produk organisasi atau layanan sangat puas

dengan produk atau layanan yang diperoleh, loyalitas konsumen merupakan korelasi antara asumsi dan wawasan yang dilihat (dirasakan/didapat). Dalam standart display the board course reading yang disusun oleh Kotler dan Keller dalam buku Tjiptono (2019:378) disebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat sentimen individu setelah membandingkan presentasi atau hasil yang mereka rasakan dan membandingkannya dengan asumsi mereka. Untuk memahami permasalahan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima, mereka harus terlebih dahulu memahami apa yang dimaksud dengan kepuasan. Pemenuhan merupakan respon individu atau reaksi mendalam terhadap sesuatu. Pemenuhan pembeli merupakan kebutuhan mendasar yang dapat digambarkan sebagai sesuatu yang menarik. Persyaratan mendasar ini muncul mengingat adanya kekuatan pendorong tertentu yang harus dialihkan. Sensasi kepuasan akan muncul, bila dukungan tersebut tidak dialihkan maka akan muncul sensasi kekecewaan. Tuntutan konsumen terhadap layanan berkualitas tinggi meningkat seiring dengan kemajuan teknologi. Pelanggan biasa melakukan pembelian hanya berdasarkan kebutuhan. Saat ini, pembeli sangat sulit dan lebih fokus pada masalah kualitas, sehingga kepuasan pribadi telah berubah menjadi kebutuhan yang umumnya harus mereka penuhi. Dalam keadaan seperti itu, produsen berupaya mendekati pelanggan. Ketika harapan seseorang dibandingkan dengan kualitas sebenarnya dari layanan yang diterimanya, mereka merasakan perasaan positif atau menyenangkan yang dikenal sebagai kepuasan pelanggan. (Ramadani, 2022).

Adanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

### 2.1.3 Dimensi Kualitas

Penetapan mutu barang harus dibedakan antara barang jadi atau barang dagangan (merchandise) dan barang administrasi (administrasi) karena keduanya mempunyai banyak perbedaan. Penawaran barang pendukung (administrasi) bervariasi dari pengiriman barang buatan dengan lebih dari satu cara. Perbedaan antara barang jadi dan barang administrasi adalah (Setiawan, 2019) :

1. Produksi layanan memerlukan tingkatan “*customization* atau *individual customer*” yang lebih tinggi dibanding manufaktur. Dalam berkumpul tujuannya adalah konsistensi. Spesialis, penasihat hukum, tenaga kerja perlindungan, dan administrasi restoran harus menyesuaikan layanan mereka dengan pelanggan individu.
2. Output sistem layanan tidak berwujud, sedangkan manufaktur berwujud. Sifat barang produksi dapat diperkirakan berdasarkan detail rencana, sedangkan perkiraan kualitas layanan bersifat abstrak menurut sudut pandang pembeli, tergantung pada asumsi dan pengalaman mereka.

3. Sementara manufaktur dilakukan sebelum dikonsumsi, produk jasa dibuat dan digunakan bersama-sama. Sebelum diserahkan kepada pelanggan, produk jasa tidak dapat disimpan atau diperiksa..
4. Konsumen sering kali terlibat dalam interaksi bantuan dan tersedia ketika bantuan diberikan, meskipun barang buatan dibentuk di luar hubungan langsung pembeli.
5. Layanan secara umum padat tenaga kerja, sedangkan manufaktur lebih banyak padat modal. Saat menciptakan suatu layanan, salah satu faktor terpenting adalah seberapa baik produsen dan pelanggan berinteraksi satu sama lain. Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, perilaku dan semangat karyawan sangat penting. Pengukuran kualitas industri jasa dan produk fisik berbeda.

Ada beberapa aspek yang digunakan untuk mengukur sifat industri bantuan. Kualitas administrasi harus dilihat dari 10 aspek, lebih spesifiknya (Kusyana & Pratiwi, 2019):

1. *Communication*, yaitu pemanfaatan bahasa korespondensi yang dapat dipahami pelanggan.
2. *Credibility*, yaitu kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa.
3. *security*, yaitu keselamatan konsumen yang bebas dari ketidakpastian, risiko, dan bahaya.
4. *Knowing the customer*, yaitu operasi pemahaman rekan spesialis mungkin menafsirkan persyaratan dan asumsi pembeli.
5. *Tangibles*, yaitu Dalam pemberian jenis bantuan harus ada prinsip estimasi.
6. *Reliability*, yaitu konsistensi penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji.

7. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberi layanan.
8. *Competence*, yaitu kapasitas atau keterampilan koperasi spesialis dalam menawarkan jenis bantuan.
9. *Access*, yaitu kemudahan didekati dan kemudahan penyedia layanan untuk dihubungi oleh konsumen.
10. *Courtesy*, yaitu keramahan, rasa hormat, pertimbangan dan kesopanan koperasi spesialis saat mengelola pelanggan.

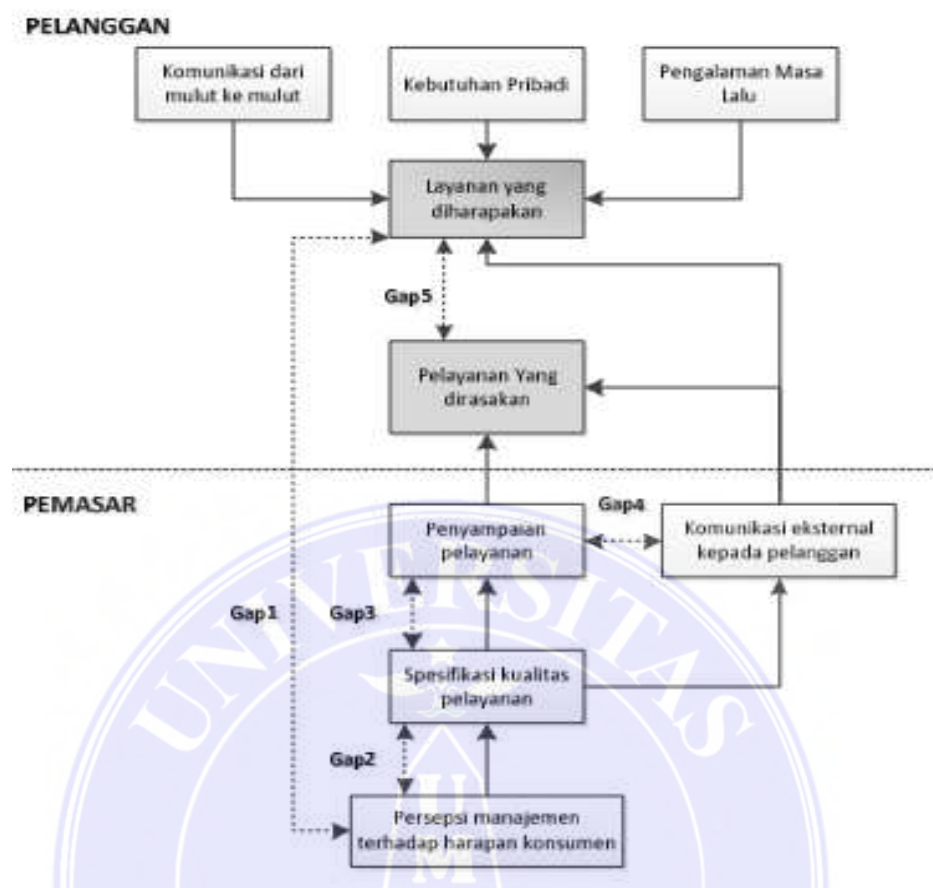
Di antara sepuluh dimensi kualitas layanan jasa di atas, beberapa persilangan, sehingga diberikan lima elemen kualitas administrasi yang tidak terlalu rumit, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu bukti nyata dan merupakan bukti awal yang dapat ditunjukkan oleh perkumpulan koperasi ahli yang ditunjukkan dengan adanya bangunan, kantor pendukung sebenarnya, perangkat keras dan kehadiran pekerja..
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kapasitas organisasi spesialis untuk menawarkan jaminan jenis bantuan dengan segera, tepat dan dapat diterima.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para spesialis selalu mampu membantu klien dan menawarkan bantuan yang cepat dan responsif.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu informasi dan kemampuan pekerja yang memastikan bahwa mereka dapat menawarkan berbagai jenis bantuan.
5. *Empathy* (empati), yaitu kesederhanaan koneksi, korespondensi yang baik, dan pemahaman kebutuhan klien.

## 2.2 Serqual (Service Quality)

Metode *serqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui apakah layanan yang diterapkan/diimplementasikan dalam organisasi memberikan kepuasan pengguna. Metode *serqual* dikembangkan untuk membantu manajer menganalisis sumber masalah. Metode *Serqual* dikembangkan oleh ahli kualitas pelayanan A.Parasuraman, Valarie A. Zeithml dan Leonard L Berry pada tahun 1985. Menurut Parasuraman, dkk, 5 kesenjangan yang menyebabkan kesenjangan adalah (Prasiwi, 2023):

1. Gap 1, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan terhadap persepsi manajemen.
2. Gap 2, yaitu perbedaan antara persepsi manajemen terhadap spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap 3, yaitu perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa terhadap penyampaian jasa.
4. Gap 4, yaituperbedaan antara penyampaian jasa terhadap komunikasi eksternal.
5. Gap 5, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang layanan yang disampaikan.



Gambar 2. 1 Model Service Quality

Gambar diatas menunjukkan tempat lima lubang, teknik Serqual yang halus berpusat di sekitar lubang kelima. Strategi serqual diciptakan untuk membantu direktur menyelidiki penyebab masalah. Kualitas Administrasi tidak sepenuhnya ditentukan dengan melihat kesan klien terhadap bantuan yang sebenarnya mereka dapatkan.

## 2.3 Pengambilan Keputusan

Membuat keputusan merupakan bagian dari rutinitas rutin kami baik secara terpisah maupun dalam pertemuan, khususnya dalam sebuah perkumpulan. Navigasi memiliki arti penting bagi maju atau mundurnya suatu asosiasi. Menetapkan pilihan yang tepat akan membawa kemajuan dalam organisasi, namun

sekali lagi, mengambil pilihan yang tidak tepat akan berdampak buruk pada organisasi dan organisasinya..

### 2.3.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Pengertian Pengambilan Keputusan Menurut Beberapa Ahli yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019) :

1. Definisi pengambilan keputusan menurut Suharnan ialah cara paling umum untuk memilih atau memutuskan hasil yang berbeda-beda di antara keadaan yang meragukan.
2. Definisi pengambilan keputusan menurut Baron dan Byrne ialah sebuah siklus di mana orang-orang atau kelompok bergabung dan mengoordinasikan data yang ada dengan tujuan penuh untuk memilih salah satu dari berbagai aktivitas potensial.
3. Definisi pengambilan keputusan menurut Simon ialah suatu jenis pilihan dari berbagai pilihan aktivitas yang mungkin dilakukan yang ditangani melalui komponen tertentu dengan harapan akan menghasilkan pilihan terbaik.
4. Definisi pengambilan keputusan menurut Terry memilih alternatif perilaku dari dua atau lebih cara berbeda untuk melakukan sesuatu untuk memecahkan masalah yang Anda hadapi dengan memilih salah satu opsi.

### 2.3.2 Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan menurut Simon ada 4 fase, yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019):

#### 1. *Intelligence*

Tahap ini adalah cara yang paling umum untuk mengikuti dan mengidentifikasi sejauh mana permasalahan serta jalannya pengakuan permasalahan. Informasi

masukannya diperoleh, ditangani, dan dicoba untuk mengenali masalah.

## 2. *Design*

Tahap ini adalah prosedur untuk menemukan, mengembangkan, dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif. Tahap ini mencakup cara yang paling umum dalam memahami permasalahan, menyimpulkan jawaban, dan menguji kemungkinan penyelesaiannya.

## 3. *Choice*

Pada tahap ini interaksi pilihan diselesaikan antara berbagai kegiatan elektif yang mungkin dilakukan. Hasil perlombaan politik kemudian dieksekusi dalam siklus dinamis.

## 4. *Implementation*

Tahap implementasi adalah tahap eksekusi dari pilihan yang telah diambil. Pada tahap ini penting untuk mendorong kemajuan kegiatan yang telah diatur, sehingga konsekuensi dari pilihan dapat diperiksa dan diubah jika diperlukan perbaikan.

### 2.4 Pendekatan Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat membuat keputusan dengan menggunakan satu atau beberapa pertimbangan berikut yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019):

#### a. Fakta

Seorang pemimpin yang umumnya bekerja secara metodis akan mengumpulkan faktor-faktor nyata mengenai suatu permasalahan dan hasilnya adalah kemungkinan bahwa suatu pilihan akan muncul tanpa orang lain. Artinya, kenyataan akan memberikan arah terhadap pilihan apa yang akan diambil.

Namun hal tersebut cukup sulit. Persoalannya, realitas yang ada saat ini tidak

selalu jelas dan lengkap. Mungkin saja dua realitas menimbulkan pilihan yang saling bertentangan ketika pemimpin perlu mencari jalan keluar lain.

#### b. Pengalaman

Seorang pemimpin harus dapat memilih pemikiran dinamis berdasarkan pengalamannya. Seorang pemimpin yang memiliki banyak keterlibatan tentu lebih berkembang dalam mengambil keputusan dibandingkan tanpa keterlibatan utama dalam semua hal. Namun perlu diingat bahwa peristiwa masa lalu tidak akan pernah kembali seperti perkembangan sekarang. Oleh karena itu, penyesuaian terhadap pengalaman seorang pemimpin selalu merupakan hal yang mendasar.

### 2.5 Hubungan Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

*“Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected. Higher levels of quality result in higher levels of customer satisfaction, which support higher prices and often lower costs”.* Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan, profitabilitas, serta kualitas produk dan layanan semuanya berhubungan. Hasil pemenuhan yang lebih tinggi menghasilkan tingkat loyalitas konsumen yang lebih tinggi, yang membantu meningkatkan biaya dan mengurangi biaya (Rizky, 2020).

Melalui pelatihan ini diharapkan klien benar-benar mau memahami layanan yang diberikan dan terhindar dari kemungkinan frustrasi di kemudian hari dengan menghilangkan asumsi klien yang berdampak buruk. Banyak akademisi dan ahli sepakat bahwa loyalitas konsumen merupakan ukuran khusus dalam setiap pertukaran, keadaan dan komunikasi sementara, sedangkan kualitas pelayanan merupakan sikap yang dibingkai dari penilaian umum terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Salah satu dari sejumlah hubungan potensial.

## 2.6 Uji Validitas

Validitas adalah instrumen estimasi yang dapat mengukur apa yang perlu diukur. Jadi dapat dikatakan bahwa semakin tinggi legitimasi suatu instrumen estimasi, maka instrumen estimasi tersebut semakin mencapai tujuannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diestimasi. Suatu instrumen penduga dapat dikatakan mempunyai legitimasi yang tinggi jika instrumen penjabaran tersebut mempunyai kemampuan melakukan pendugaan, atau memberikan hasil pendugaan yang sesuai dengan kepentingan dan alasan pendugaan tersebut. Apabila para ahli menggunakan survei dalam mengumpulkan informasi penelitian, maka hal yang diperintahkan dalam survei tersebut adalah instrumen (perangkat) estimasi yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan eksplorasi. (Rajagukguk, 2022).

Pengujian validitas dapat menggunakan persamaan korelasi Product Moment, dengan rumus adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product momen

X = skor tiap pertanyaan / item

Y = skor total

N = jumlah responden

## 2.7 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah Hasil adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil estimasi secara umum dapat diandalkan jika estimasi dari keanehan serupa diulang setidaknya dua kali. Pada akhirnya, ketergantungan adalah kekhasan daftar yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen estimasi dapat diandalkan atau diandalkan. Jika nilai  $\alpha > R$  maka dianggap masuk akal. Kualitas yang tak tergoyahkan dapat diperoleh dengan menggunakan resep Alpha Cronbach, khususnya (Rissa, 2018) :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas kuesioner

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah variansi butir

$\sigma_t^2$  = variansi

## 2.8 Metode *Fuzzy Service Quality*

Hipotesis dasar pemikiran yang halus memberikan cara untuk mengatasi kerentanan dan merupakan alat yang brilian untuk menunjukkan kerentanan yang berhubungan dengan keraguan. Pendekatan langsung untuk membuat kesimpulan yang tepat dari data yang ambigu, tidak jelas, atau tidak tepat disediakan oleh logika fuzzy. Guru Lofti A. Zadeh adalah seorang guru di College of California yang merupakan pencetus dan pemasang iklan sistem penanganan atau kerentanan para eksekutif yang kemudian dikenal dengan istilah berbulu halus. Dalam membedakan

pemahaman dan asumsi klien dengan menggunakan faktor fonetis, misalnya secara tegas setuju, sependapat, tidak pasti, berbeda dan berbenturan dengan tegas. Teori fuzzy diperlukan untuk mengubah nilai variabel linguistik menjadi variabel numerik karena belum jelasnya sifat kebenaran yang terkandung dalam variabel tersebut. Tahapan dalam mengembang adalah sebagai berikut (Ligoresi & Mola, 2017):

1. Tahap menentukan himpunan *fuzzy* untuk variabel linguistik dan skala pengukuran.
2. Tahap *fuzzyfikasi* adalah tahap untuk membentuk angka tiga sisi dari nilai yang terlihat dan harga asumsi klien. Rumus ukuran efektivitas keseluruhan (oem) digunakan dalam proses perhitungan fuzzyfikasi untuk menghasilkan nilai batas bawah (a), nilai batas tengah (b), dan nilai batas atas (c) untuk variabel fuzzy.

Rumus oem untuk tahap fuzzyfikasi ini adalah sebagai berikut:

$$a = \frac{(a_{j1} \times n_{j1}) + (a_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (a_{ji} \times n_{ji})}{(a_{j1} + a_{j2} + \dots + a_{ji})}$$

$$b = \frac{(b_{j1} \times n_{j1}) + (b_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (b_{ji} \times n_{ji})}{(b_{j1} + b_{j2} + \dots + b_{ji})}$$

$$c = \frac{(c_{j1} \times n_{j1}) + (c_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (c_{ji} \times n_{ji})}{(c_{j1} + c_{j2} + \dots + c_{ji})}$$

Dimana :

a = nilai fuzzyfikasi batas bawah

b = nilai fuzzyfikasi batas tengah

c = nilai fuzzyfikasi batas atas

n = jumlah responden

i = kriteria (1, 2, 3, ..., k)

j = variabel linguistik

3. Tahap *defuzzyfikasi* adalah tahap untuk mendapatkan penghargaan soliter dan delegasi. Pada siklus ini nilai fuzzyfikasi akan ditentukan melalui proses komputasi defuzzifikasi yang akan menjadi masukan untuk mensurvei pertimbangan dan asumsi klien yang dilakukan dengan melibatkan persamaan mean matematika sebagai berikut:

$$\text{Defuzzyfikasi} = \frac{a + b + c}{3}$$

Dimana :

a = nilai fuzzyfikasi batas bawah

b = nilai fuzzyfikasi batas tengah

c = nilai fuzzyfikasi batas atas



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

##### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Café Takssim, Jalan Tempuling No.124, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara.

##### **3.1.2 Jadwal Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Oktober 2024– November 2024.

#### **3.2 Sumber Data**

Dilihat dari cara memperolehnya, sumber informasi yang diperoleh dari eksplorasi ini antara lain:

##### **1. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian (Rizky, 2020). Informasi ini merupakan informasi dari hasil jajak pendapat dan pertemuan yang tersebar mengenai penilaian dan harapan pegawai dan konsumen café takssim.

##### **2. Data Sekunder**

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak manajemen (Rizky, 2020). Data tersebut adalah data mengenai café takssim, data pegawai dan konsumen.

#### **3.3 Variabel Penelitian**

Pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang

hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Setiawan, 2019).

### 3.3.1 Variabel Independen

Variabel independen ataupun variabel bebas dalam penelitian ini adalah (Wiranti et al., 2023) :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan staff.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. *Responsivness* (Daya Tanggap)

Menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan untuk menyediakan layanan yang cepat tepat.

4. *Assurance* (Jaminan Kepastian)

Cara berperilaku pihak kepegawaian dan manajemen café mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pegawai dan pelanggan sehingga menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pegawai dan pelanggan.

5. *Empathy* (Perhatian)

Pihak manajemen café memahami masalah pegawai maupun pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan pegawai memiliki jam operasi yang aman.

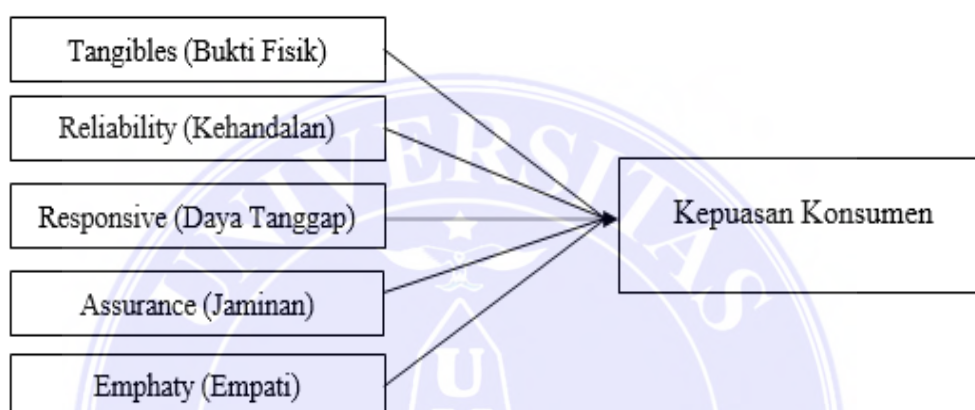
### 3.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang terikat yang nilainya dipengaruhi variabel lain. Dengan kata lain variabel terikat adalah faktor yang memberikan tanggapan/reaksi bila dikaitkan dengan faktor bebas, dimana variabel ini

diperhatikan dan diperkirakan untuk menentukan dampak yang ditimbulkan oleh faktor bebas tersebut. Variabel yang diandalkan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan pihak café takssim yang dapat memenuhi atau melampaui asumsi pelanggan / konsumen.

### 3.4 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran digambarkan pada gambar 3.1 sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir

Gambar diatas menunjukkan kelima dimensi metode *fuzzy Serqual*. Metode serqual dibuat untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah. Service Quality atau kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

### 3.5 Defenisi Operasional

Menurut Zikmund defenisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, memungkinkan peneliti mengamati atau mengukur suatu objek atau fenomena secara cermat .

Defenisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel. 3.1

**Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Penelitian**

| No | Variabel                         | Defenisi                                                                                                                                                            | Alat Ukur                                         |
|----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1  | Tangibles<br>(bukti fisik)       | Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan.                                                   | a) Observasi<br>b) Kusioner<br>c) Wawancara       |
| 2  | Reliability<br>(kehandalan)      | Kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. | a) Observasi<br>b) Kusioner<br>c) Wawancara       |
| 3  | Responsiveness<br>(daya tanggap) | Menggambarkan keinginan untuk menolong konsumen untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.                                                                     | a) Observasi<br>b) Kusioner<br>c) Pihak manajemen |
| 4  | Assurance<br>(jaminan kepastian) | Perilaku pada pihak café takssim mampu menumbuhkan kepercayaan sehingga menciptakan rasa aman bagi konsumen.                                                        | a) Observasi<br>b) Kusioner<br>c) Pihak manajemen |
| 5  | Empathy<br>(perhatian)           | Pihak café takssim memahami masalah para pelanggan dan pegawai dan bertindak demi kepentingan konsumen dan memiliki jam operasional yang nyaman..                   | a) Observasi<br>b) Kusioner<br>c) Pihak manajemen |
| 6  | Kepuasan konsumen                | Harapan konsumen dapat dipenuhi atau dilampaui oleh layanan yang diberikan.                                                                                         | a) Observasi<br>b) Kusioner<br>c) Wawancara       |

### 3.6 Pengumpulan Data

Perancangan Teknik pengumpulan data menunjukkan bagaimana langkah yang diambil untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian yaitu :

#### a. Pengamatan / Observasi

Pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilapangan. Peneliti melakukan pengamatan langsung di café takssim atau objek yang akan diteliti guna menentukan serta membuat daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada para konsumen yang diisi.

b. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini sebagai acuan pengumpulan informasi yang akan disebarkan kepada responden (konsumen) yang berisi daftar pertanyaan atau penjelasan yang harus diisi sesuai dengan penilaian mereka terhadap hal-hal yang kita ungkapkan.

c. Wawancara

Metode wawancara adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak konsumen berkaitan dengan kualitas layanan dan fasilitas di café takssim medan serta data yang kita perlukan.

d. Studi Pustaka

Hal ini yang bertujuan untuk melakukan atau memperoleh data sebagai data pendukung maupun tambahan dengan memperoleh data dengan cara tidak langsung atau disebut dengan data sekunder yaitu yang bersumber berupa literatur, buku, jurnal, dan informasi dari internet yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

e. Dokumentasi

Yaitu data-data yang berupa gambar-gambar yang digunakan untuk lebih menjelaskan data-data yang diperoleh serta dengan dokumentasi maka akan lebih diketahui secara jelas bagaimana situasi dan kondisi dari lokasi penelitian.

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan informasi Fluffy Servqual adalah survei. Survei adalah sekumpulan pertanyaan yang secara sah terkait dengan masalah pemeriksaan dan setiap pertanyaan mempunyai jawaban yang mempunyai arti atau kepentingan dalam menguji spekulasi. Kondisi-kondisi yang harus

dipertimbangkan ketika membentuk sebuah penyelidikan mencakup bahwa penyelidikan harus jelas dan tegas, disusun dalam permintaan yang konsisten dan harus dipahami oleh orang lain..

### 3.7 Tahap Penelitian

Tahapan pemeriksaan yang baik dan benar akan berdampak pada hasil eksplorasi. Oleh karena itu, tahapan eksplorasi harus diatur secara sengaja.

#### 1. Pengambilan data dengan kusioner

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan penyebaran kusioner yang diberikan kepada responden. Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, memberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Adapun penentuan jumlah responden menggunakan Teknik sample total yaitu Teknik penentuan sample yang menggunakan semua anggota populasi digunakan sebagai sample. (Sugiyono, 2020)

#### 2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner

Validitas dan ketergantungan kusioner akan dievaluasi pada langkah berikut. Alasan dilakukannya pengujian ini adalah untuk menjamin bahwa survei yang digunakan adalah sah dan dapat diandalkan sehingga dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut. Pengujian legitimasi dapat memanfaatkan kondisi koneksi item kedua, dengan persamaan sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi product momen

X = skor tiap pertanyaan / item

Y = skor total

N = jumlah responden

Sedangkan, uji reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *alpha*

*Cronbach*, yaitu :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas kuesioner

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah variansi butir

$\sigma_t^2$  = variansi

### 3. Menghitung *Fuzzy Service Quality*

Mendapatkan nilai komposisi dari *fuzzy set* seluruh responden dengan menggunakan arithmetic mean untuk memperoleh skor bobot rata-rata:

$$a = \frac{(a_{j1}x n_{j1}) + (a_{j2}x n_{j2}) + (a_{ji}x n_{ji})}{(a_{j1} + a_{j2} + \dots + a_{ji})}$$

$$b = \frac{(b_{j1}x n_{j1}) + (b_{j2}x n_{j2}) + (ab_{ji}x n_{ji})}{(b_{j1} + b_{j2} + \dots + b_{ji})}$$

$$c = \frac{(c_{j1}x n_{j1}) + (c_{j2}x n_{j2}) + (c_{ji}x n_{ji})}{(c_{j1} + c_{j2} + \dots + c_{ji})}$$

Keterangan :

a = nilai fuzzyfikasi batas bawah

$b$  = nilai fuzzyfikasi batas tengah

$c$  = nilai fuzzyfikasi batas atas

$n$  = jumlah responden

$i$  = kriteria  $(1, 2, 3, \dots, k)$

$j$  = variabel linguistic

#### 4. Menghitung Defuzzifikasi

Rata-rata nilai  $a_i$ ,  $b_i$ ,  $c_i$  tersebut merupakan nilai *defuzzifikasi* yang akan diformulasikan sebagai berikut :

$$\text{defuzzifikasi} = \frac{a + b + c}{3}$$

Keterangan :

$a$  = nilai fuzzyfikasi batas bawah

$b$  = nilai fuzzyfikasi batas tengah

$c$  = nilai fuzzyfikasi batas atas

#### 5. Menghitung Nilai Skor GAP *Servqual*

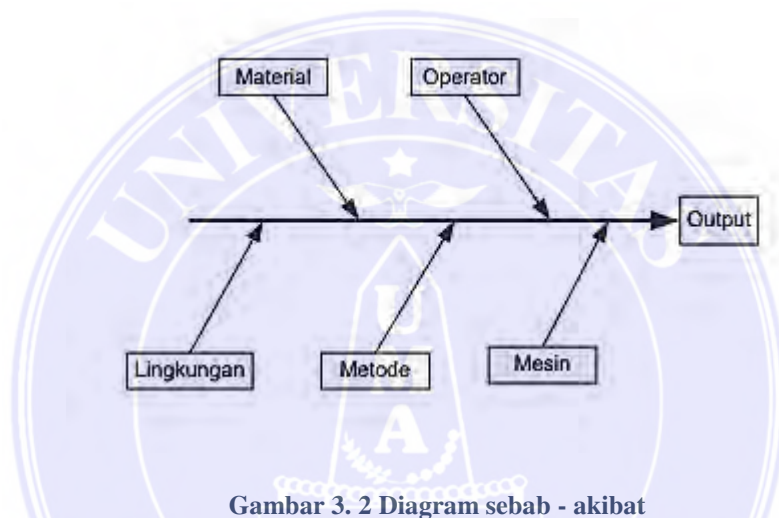
Siklus di atas diulangi hingga semua kualitas dalam kebijaksanaan dan asumsi mendapat nilai defuzzifikasi atau nilai tunggal. Selisih nilai defuzzifikasi skor variabel persepsi dengan variabel ekspektasi masing-masing atribut digunakan untuk menghitung nilai kesenjangan kinerja. Persamaannya seperti berikut ini:

$$(\text{Gap}) = (\text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan})$$

#### 6. *Fishbone Diagram Analysis*

Keuntungan dari bagan ini adalah kemampuannya untuk mengisolasi penyebab dari efek samping, memusatkan pertimbangan pada hal-hal penting, dan menerapkannya pada setiap masalah. Tulang ikan ini dapat menelusuri

“sumber” akar permasalahan, khususnya di Café Takssim Medan dimana terdapat berbagai macam faktor yang mungkin dapat menimbulkan permasalahan. Jika “masalah” dan “penyebab” diketahui secara pasti, tindakan dan langkah perbaikan akan lebih mudah dilakukan. Dengan garis besar ini, segalanya menjadi lebih jelas dan memungkinkan kita melihat setiap “penyebab” yang mungkin terjadi dan mencari “akar” sebenarnya dari permasalahan tersebut.



Gambar 3. 2 Diagram sebab - akibat

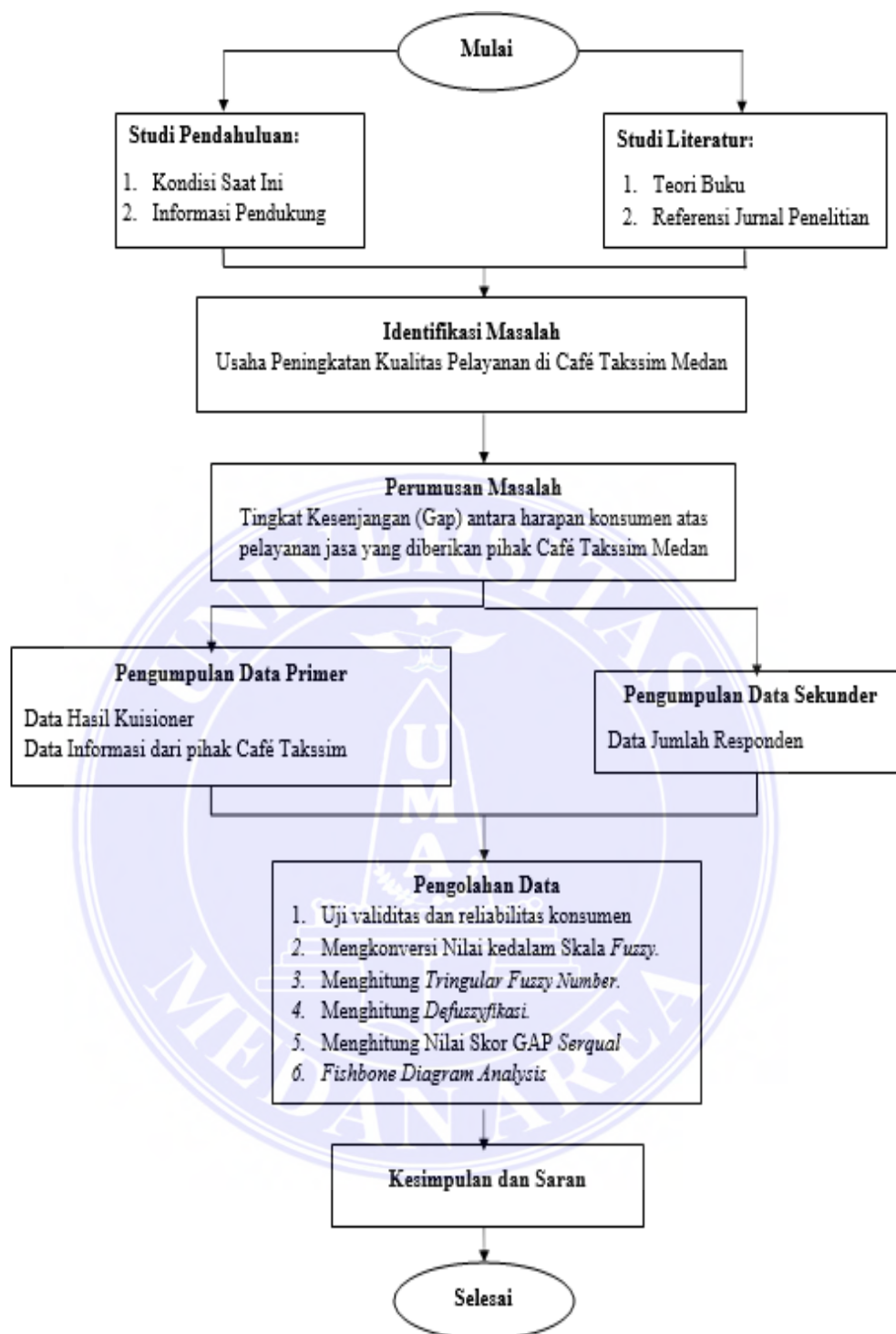
Pada gambar diatas tampak bahwa diagram sebab-akibat, manfaat diagram sebab-akibat yaitu sebagai berikut (Deviana, 2021) :

1. Dapat menggunakan kondisi sesungguhnya untuk tujuan perbaikan kualitas produk dan jasa lebih efisien dalam penggunaan sumber daya dan dapat mengurangi biaya.
2. Dapat mengurangi dan menghidangkan kondisi yang menyebabkan ketidaksesuaian produk dan jasa keluhan pelanggan.
3. Dapat membuat suatu standarisasi operasi yang ada maupun yang direncanakan.

4. Dapat memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan dengan kegiatan pembuat keputusan dan melakukan tindakan perbaikan.

### 3.8 Flowchart Penelitian





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode fuzzy service quality untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap pelayanan café takssim, diperoleh kesimpulan yaitu dari penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan dari pelayanan yang telah diberikan café takssim masih berada dibawah harapan pelanggan, atau pelayanan yang selama ini diberikan oleh cefe tassim belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan gap secara keseluruhan bernilai negative reliability bernilai -4,80, tangibles bernilai -6,83, responsiviness bernilai -6,85, assurance bernilai -3,02 dan empathy bernilai -7,25. Nilai gap yang negative menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan pelanggan.

#### 5.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang peneliti berikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di café takssim yaitu dengan penelitian ini, diharapkan pihak café takssim dapat menindaklanjuti untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan prioritas perbaikan layanan yang telah diperoleh menggunakan metode fuzzy serice quality.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia.
- Deviana, D. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 19–24.
- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Fraktal: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1(1), 68–78.
- Hafizhudin, R., & Afriansyah, H. (2019). Konsep Dasar Pengambilan Keputusan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 18002017, 1–3.  
<https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2010/05/16/keputusan-partisipatif/>
- Kinasih, R. P. (2022). *Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Fuzzy-Service Quality (Studi Kasus Pada Resto Yum Chicken Yogyakarta)*. 1–74.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan. In *Widya Manajemen* (Vol. 1, Issue 2).  
<https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Ligoresi, R. R., & Mola. (2017). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 5(2), 48–58.
- Ngirfani, M. (2022). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality Untuk Menganalisa Kualitas Layanan. *Indonesian Journal of Computer Science*, 11(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33022/ijcs.v11i2.3032>
- Prasiwi, S. E. (2023). Analisis kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 114–129. [tps://doi.org/10.58192/profit.v2i1.456](https://doi.org/10.58192/profit.v2i1.456)
- Rajagukguk, C. M. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*. Universitas Medan Area.
- Ramadani, N. A. (2022). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION DAN E-TRUST PENGGUNA BSI MOBILE* [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta].

- <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/9034>
- Rissa. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Alfamart Di Kenjeran Surabaya* [STIE Perbanas Surabaya]. <http://eprints.perbanas.ac.id/id/eprint/5450>
- Rizky, M. (2020). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Program Sarjana Universitas Medan Area* [Universitas Medan Area]. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/16380>
- Setiawan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i2.2819>
- Shiyamy, A. (2021). analisis pengendalian kualitas produk. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(2), 32–45.
- Situmeang, D. R. S. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality* (Issue Feb-2024) [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/23999>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- Wiranti, D., Sihombing, V., & Munthe, I. R. (2023). Penerapan Konsep Fuzzy dalam Mengamati Kualitas Pelayanan di Café Hitam Putih. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 6(1), 9–13.

## Lampiran

### KUSIONER PENELITIAN

Nama :

Jurusan :

Kelas :

#### Keterangan Bobot Nilai Tingkat Kinerja :

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Cukup Puas (CP)

4 = Puas (P)

5 = Sangat Puas (SP)

#### Keterangan Bobot Nilai Tingkat Harapan :

1 = Sangat Tidak Penting (STP)

2 = Tidak Penting (TP)

3 = Cukup Penting (CP)

4 = Penting (P)

5 = Sangat Penting (SP)

| Dimensi Kualitas |                                                                                   | Tingkat Kinerja |    |    |   |    | Tingkat Harapan |    |    |   |    |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|----|---|----|-----------------|----|----|---|----|
| No               | Kehandalan (Reliability)                                                          | STP             | TP | CP | P | SP | STP             | TP | CP | P | SP |
| 1                | tempat duduk yang tersedia                                                        |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 2                | Kecepatan makanan yang dipesan                                                    |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 3                | kemudahan dalam memperoleh pelayanan                                              |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 4                | kesesuaian harga dengan kualitas makanan                                          |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 5                | kebersihan makanan dan minuman                                                    |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 6                | kasir memberikan struk pembelian secara akurat                                    |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 7                | Karyawan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |

| Dimensi Kualitas |                                                       | Tingkat Kinerja |    |    |   |    | Tingkat Harapan |    |    |   |    |
|------------------|-------------------------------------------------------|-----------------|----|----|---|----|-----------------|----|----|---|----|
| No               | Bukti Fisik (Tangibles)                               | STP             | TP | CP | P | SP | STP             | TP | CP | P | SP |
| 1                | fasilitas pendukung cukup menunjang ( musik, Wifi ) ? |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 2                | Kebersihan dalam ruangan café                         |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 3                | peralatan tata letak yang tidak menarik               |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 4                | Kerapian penampilan karyawan                          |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 5                | Keindahan pada interior café ini                      |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |

| Dimensi Kualitas |                                                                                      | Tingkat Kinerja |    |    |   |    | Tingkat Harapan |    |    |   |    |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|----|---|----|-----------------|----|----|---|----|
| No               | Daya Tanggap(Responsiveness)                                                         | STP             | TP | CP | P | SP | STP             | TP | CP | P | SP |
| 1                | Pengunjung menerima pelayanan yang tepat dari karyawan                               |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 2                | Sikap ramah karyawan terhadap pengunjung                                             |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 3                | Ketika pengunjung membutuhkan sesuatu , karyawan memiliki waktu luang untuk membantu |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 4                | informasi mengenai menu yang disajikan                                               |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |

| Dimensi Kualitas |                                              | Tingkat Kinerja |    |    |   |    | Tingkat Harapan |    |    |   |    |
|------------------|----------------------------------------------|-----------------|----|----|---|----|-----------------|----|----|---|----|
| No               | Jaminan (Assurance)                          | STP             | TP | CP | P | SP | STP             | TP | CP | P | SP |
| 1                | Perasaan aman ketika berada didalam café ini |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 2                | Jaminan keamanan yang diberikan café ini     |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 3                | kenyamanan suasana didalam café ini          |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |
| 4                | keamanan kendaraan yang diparkir             |                 |    |    |   |    |                 |    |    |   |    |

| No | Kepedulian (Empathy)                             | STP | TP | CP | P | SP | STP | TP | CP | P | SP |
|----|--------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|-----|----|----|---|----|
| 1  | Perhatian kepada setiap kebutuhan pengunjung     |     |    |    |   |    |     |    |    |   |    |
| 2  | Memberikan pelayanan yang sama kepada pengunjung |     |    |    |   |    |     |    |    |   |    |

| No                            | Dimensi Kualitas                                                                     | Tingkat Kinerja |    |    |    |    | Tingkat Harapan |    |    |    |    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|----|----|----|-----------------|----|----|----|----|
|                               |                                                                                      | STP             | TP | CP | P  | SP | STP             | TP | CP | P  | SP |
| Bukti Fisik (Tangibles)       |                                                                                      |                 |    |    |    |    |                 |    |    |    |    |
| 1                             | fasilitas pendukung cukup menunjang ( musik, Wifi ) ?                                | 0               | 7  | 22 | 47 | 24 | 0               | 3  | 7  | 59 | 31 |
| 2                             | Kebersihan dalam ruangan café                                                        | 0               | 0  | 17 | 43 | 40 | 0               | 0  | 0  | 17 | 83 |
| 3                             | peralatan tata letak yang tidak menarik                                              | 0               | 0  | 22 | 43 | 35 | 0               | 0  | 0  | 17 | 83 |
| 4                             | Kerapian penampilan karyawan                                                         | 0               | 0  | 20 | 33 | 47 | 0               | 0  | 0  | 35 | 65 |
| 5                             | Keindahan pada interior café ini                                                     | 0               | 1  | 5  | 45 | 49 | 0               | 0  | 26 | 44 | 30 |
| Kehandalan (Reliability)      |                                                                                      |                 |    |    |    |    |                 |    |    |    |    |
| 1                             | tempat duduk yang tersedia ?                                                         | 0               | 3  | 11 | 45 | 41 | 0               | 0  | 7  | 37 | 56 |
| 2                             | Kecepatan makanan yang dipesan ?                                                     | 0               | 1  | 31 | 25 | 43 | 0               | 0  | 14 | 27 | 59 |
| 3                             | kemudahan dalam memperoleh pelayanan                                                 | 0               | 2  | 8  | 31 | 59 | 0               | 0  | 6  | 39 | 57 |
| 4                             | kesesuaian harga dengan kualitas makanan ?                                           | 0               | 3  | 12 | 36 | 49 | 0               | 0  | 6  | 28 | 66 |
| 5                             | kebersihan makanan dan minuman ?                                                     | 0               | 2  | 8  | 29 | 61 | 0               | 0  | 11 | 26 | 63 |
| 6                             | kasir memberikan struk pembelian secara akurat                                       | 0               | 2  | 22 | 37 | 39 | 0               | 0  | 8  | 28 | 64 |
| 7                             | Karyawan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas    | 0               | 0  | 9  | 31 | 60 | 0               | 0  | 0  | 33 | 67 |
| Daya Tanggap (Responsiveness) |                                                                                      |                 |    |    |    |    |                 |    |    |    |    |
| 1                             | Pengunjung menerima pelayanan yang tepat dari karyawan                               | 0               | 0  | 12 | 46 | 42 | 0               | 0  | 6  | 25 | 69 |
| 2                             | Sikap ramah karyawan terhadap pengunjung                                             | 0               | 0  | 12 | 47 | 41 | 0               | 0  | 6  | 28 | 66 |
| 3                             | Ketika pengunjung membutuhkan sesuatu , karyawan memiliki waktu luang untuk membantu | 0               | 0  | 7  | 27 | 66 | 0               | 0  | 1  | 44 | 65 |
| 4                             | informasi mengenai menu yang disajikan                                               | 0               | 0  | 10 | 32 | 58 | 0               | 0  | 0  | 22 | 78 |

| <b>Jaminan (Assurance)</b>  |                                                  |          |          |           |           |           |          |          |           |           |           |
|-----------------------------|--------------------------------------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>1</b>                    | Perasaan aman ketika berada didalam café ini     | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>49</b> | <b>49</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>26</b> | <b>44</b> | <b>30</b> |
| <b>2</b>                    | Jaminan keamanan yang diberikan café ini         | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>12</b> | <b>46</b> | <b>42</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  | <b>25</b> | <b>69</b> |
| <b>3</b>                    | kenyamanan suasana didalam café ini              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>16</b> | <b>42</b> | <b>42</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  | <b>25</b> | <b>69</b> |
| <b>4</b>                    | keamanan kendaraan yang diparkir                 | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>13</b> | <b>41</b> | <b>42</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  | <b>25</b> | <b>69</b> |
| <b>Kepedulian (Empathy)</b> |                                                  |          |          |           |           |           |          |          |           |           |           |
| <b>1</b>                    | Perhatian kepada setiap kebutuhan pengunjung     | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>12</b> | <b>47</b> | <b>41</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  | <b>28</b> | <b>66</b> |
| <b>2</b>                    | Memberikan pelayanan yang sama kepada pengunjung | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>7</b>  | <b>27</b> | <b>66</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>44</b> | <b>65</b> |

