

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Caffe Ayang Beib Steak Masa Pandemi Covid-19

Analysis Service Quality on Consumer Satisfaction at The Cafe Ayang Beib Steak Covid-19 Pandemic Time

Asna Wati¹, Syahril Daud²

Universitas Bandar Lampung

Email: asna.18011170@student.ubl.ac.id¹, Syahril.daud@ubl.ac.id²

Abstract

The purpose of this study was to determine how the level of consumer satisfaction with the services provided by Caffe Ayang Beib Steak. This research uses quantitative methods. In this study, data were collected using a questionnaire from 100 respondents, where the respondents were consumers of Caffe Ayang Beib Steak. The analytical tools used are Level of Conformity Analysis and Cartesian Diagram Analysis. Based on the results of the study, it can be concluded that the result of the highest average level of conformity is 79.35%, where there are still 7 attributes that are below the average level of conformity. The calculation result of Importance-Performance Analysis is known that the average service quality is 3.14 and the average level of customer satisfaction is 4.58. This shows that $3.14 < 4.58$ which means that the quality of service provided by Caffe Ayang Beib Steak during the covid-19 pandemic has not fully satisfied consumers. Meanwhile, the results of the Cartesian Diagram measurement show that there are 4 attributes in quadrant A that must be prioritized by Caffe Ayang Beib Steak. Based on the results of the level of conformity approach, the importance-performance analysis table, and the Cartesian diagram, it can be concluded that the quality of service provided has not been able to meet consumer satisfaction at Caffe Ayang Beib Steak.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Cartesian Diagram.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan oleh Caffe Ayang Beib Steak di masa pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner dari 100 responden, dimana respondennya adalah konsumen Caffe Ayang Beib Steak. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Tingkat Kesesuaian dan Analisis Diagram Kartesius. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil dari rata-rata tingkat kesesuaian terbesar 79,35%, dimana masih terdapat 7 atribut yang di bawah rata-rata tingkat kesesuaian tersebut. Hasil perhitungan *Importance-Performance Analysis* di ketahui rata-rata kualitas pelayanan adalah 3,14 dan rata-rata tingkat kepuasan konsumen adalah 4,58. Hal ini menunjukkan bahwa $3,14 < 4,58$ yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh Caffe Ayang Beib Steak di masa pandemi covid-19 belum sepenuhnya memberikan kepuasan pada konsumen. Sementara hasil pengukuran Diagram Kartesius menunjukkan adanya 4 atribut di kuadran A yang harus di tingkatkan prioritasnya oleh Caffe Ayang Beib Steak. Berdasarkan hasil pendekatan tingkat kesesuaian, tabel *importance-performance analysis*, dan diagram kartesius maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan belum dapat memenuhi kepuasan konsumen pada Caffe Ayang Beib Steak.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Diagram Kartesius.

PENDAHULUAN

Pengaruh Coronavirus Disease Of 19 mengharuskan seluruh karyawan dan konsumen harus mengikuti protokol kesehatan. Dalam menghadapi persaingan antara produsen dalam memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk mencapai rasa puas pada konsumen. Namun sebaliknya apabila konsumen kecewa dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu menurunnya jumlah konsumen karena konsumen tidak tertarik lagi membeli produk ataupun berkunjung ke caffe sehingga akan berdampak pada penurunan penjualan. Masalah yang terjadi di Caffe Ayang Beib Steak pada masa pandemi covid-19 saat ini adalah turunnya penjualan merupakan indikator adanya ketidakpuasan konsumen atas pelayanan pada Caffe Ayang Beib Steak.

Tabel 1 Data Pendapatan Caffe Ayang Beib Steak Tahun 2018-2020

Tahun	Pendapatan (RP)	Perkembangan (RP)	Persentase (%)
2018	Rp255.058.267	0	0%
2019	Rp274.325.563	Rp19.267.296	8%
2020	Rp94.473.091	-Rp179.852.472	-66%
Jumlah	Rp623.856.921	Rp160.585.176	-58%
Rata-rata			-19%

Sumber: Cafe Ayang Beib Steak 2018-2020, data diolah.

Berdasarkan data pendapatan pada tabel 1 dapat dilihat bahwa pendapatan caffe ayang beib steak mengalami fluktuasi. Terjadi kenaikan dengan presentase 8% di tahun 2019. Dan terjadi penurunan pendapatan penjualan dengan presentase sampai -66% di tahun 2020 (memasuki covid-19).

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017) "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Serqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Kotler (2012):

1. Tampilan fisik (*tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Kepedulian (*Empathy*)

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa hal, menurut Kotler (2012) antara lain:

1. Konsep strategi
2. Menetapkan standar pelayanan yang tinggi

3. Sistem pengawasan pelayanan
4. Sistem untuk menangani keluhan konsumen
5. Memberikan kepuasan kepada karyawan

Teori Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2012) “Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.”

Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Nasution (2015) mengidentifikasikan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*
3. *Lost Customer Analysis*
4. Survei Kepuasan Pelanggan

METODE

Desain penelitian yang digunakan didalam penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan alat analisis diagram kartesius. Penelitian ini juga termasuk dalam penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian ini dilakukan di Caffe Ayang Beib Steak yang merupakan satu usaha waralaba di Jl. Cik Ditiro Ruko Wisma Mas (Samping Kosasih Kemiling). Penelitian ini menggunakan variabel dan operasional variable yaitu: Variabel Terikat (*dependent variable*) merupakan Kepuasan Konsumen (Y), Variabel Bebas (*independent variable*) merupakan Kualitas Pelayanan (X).

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli/berkunjung di Caffe Ayang Beib Steak di Bandar Lampung dalam periode tahun 2018-2020. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling kebetulan (*Accidental sampling*) dengan jumlah sampel menggunakan rumus Rao Purba dan Hair (2015) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Di mana:

n = Ukuran sampel

Z = Nilai Z dengan tingkat keyakinan 95% maka nilai $Z = 1,96$ (tabel distribusi normal.)

Moe = *margin of error* atau kesalahan maksimal adalah 10%

Agar penelitian ini lebih fit, maka dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representif karena sudah lebih besar dari batasan minimal sampel.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini ialah Data Primer dan Data Sekunder.

Guna mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

1. Observasi
2. Dokumentasi
3. Wawancara
4. Kuisioner

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Analisis Tingkat Kesesuaian yaitu alat yang digunakan untuk mengukur hasil perbandingan skor kinerja (Kualitas Pelayanan) dengan skor kepentingan (Kepuasan Konsumen).

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

(Sumber: J. Supranto, 2011)

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja Perusahaan (Kualitas Pelayanan)

Yi = Skor Penilaian Kepentingan Konsumen (Kepuasan konsumen)

Untuk mengetahui presentase pencapaian tingkat kinerja (Kualitas Pelayanan) dengan tingkat kepentingan (Kepuasan konsumen) digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Skor minimum dalam persentase} &= \frac{\text{Nilai Terendah}}{\text{Kategori}} \\ &= \frac{100}{5} \\ &= 20\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Skor maksimum dalam persentase} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi}}{\text{Kategori}} = \frac{500}{5} \\ &= 100\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Interval dalam persentase} &= \text{skor maksimum} - \text{skor minimum} \\ &= 100\% - 20\% = 80\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Panjang interval} &= \frac{\text{Interval}}{\text{Kategori}} = \frac{80\%}{5} = 16\% \end{aligned}$$

Sehingga pengkategorian skor jawaban responden untuk masing-masing item penelitian sebagai berikut:

Tabel 4 presentase penilaian

Penilaian	Presentase
1. Tidak Sesuai	20% - 35%
2. Kurang Sesuai	36% - 51%
3. Cukup Sesuai	52% - 67%

4. Sesuai	68% - 83%
5. Sangat Sesuai	84% - 100%

Sumber : J.Supranto 2011

2. Analisis Diagram Kartesius yaitu alat yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja digunakan perhitungan dengan menggunakan tabel *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja). Adapun rumus *Importance Performance Analysis* yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

(Sumber: J. Supranto, 2011)

Dimana:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja perusahaan (Kualitas Pelayanan)

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan (Kepuasan Konsumen)

n = Jumlah Responden

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut dimensi pelayanan dalam diagram kartesius, dihitung dengan cara mencari rata-rata dari jumlah skor rata-rata dari tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dan tingkat kepentingan (kepuasan) konsumen dari tiap atribut. Adapun rumus selanjutnya adalah sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \text{ dan } \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

(Sumber: J. Supranto, 2011)

Adapun beberapa tahapan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Tahap sebelum kelapangan
- b. Tahap pekerjaan lapangan
- c. Tahap analisis data
- d. Tahap penulis laporan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Berikut ini adalah tabel rekapitulasi tingkat kesesuaian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, hasil dari pernyataan kuisioner yang diberikan oleh konsumen caffeayang beib steak.

Tabel 5 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)	Kategori
1. Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>)				
1) Menyediakan tempat makan fasilitas yang bersih	314	458	68,56	Sesuai
2) Karyawan mengenakan seragam yang rapih dan sopan	337	417	80,82	Sesuai
3) Interior dan sarana di dalamnya yang memadai	259	380	68,16	Sesuai
4) Perlengkapan teknologi dan properti yang memadai	229	401	57,11	Sesuai
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)				
5) Ketepatan jam buka Caffe sesuai dengan waktu yang dijadwalkan	344	449	76,61	Sesuai
6) Cepat dalam penyajian pesanan	334	449	74,39	Sesuai
7) Memberikan pelayanan yang baik dan ramah	366	431	84,92	Sangat Sesuai
8) Kesiapan karyawan dalam menolong konsumen	324	407	79,61	Sesuai
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
9) Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	331	414	79,95	Sesuai
10) Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan konsumen	317	430	73,72	Sesuai
11) Karyawan segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan	323	402	80,35	Sesuai
12) Ketanggapan karyawan dalam merespon konsumensaadibutuhka	323	444	72,75	Sesuai

n				
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)				
13) Pengetahuan karyawan tentang menu makanan	392	431	90,95	Sangat Sesuai
14) Ketrampilan chef dalam memasak dan jaminan akan makanan yang dihidangkan	392	430	91,16	Sangat Sesuai
15) Berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti konsumen	399	452	88,27	Sangat Sesuai
16) Bersikap ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan	371	431	86,08	Sangat Sesuai
5. Kepedulian (<i>Empathy</i>)				
17) Memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	344	399	86,21	Sangat Sesuai
18) Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	368	430	85,58	Sangat Sesuai
19) Karyawan standby di area tamu agar memudahkan konsumen berkomunikasi	360	444	81,08	Sesuai
20) Memberikan informasi yang jelas dan ramah	368	456	80,70	Sesuai
Rata-Rata Tingkat Kesesuaian			79,35	Sesuai

Sumber: Hasil Perhitungan Kuesioner (2022)

Hasil Analisis Diagram Kartesius

Berdasarkan data pada analisis tingkat kesesuaian pada tabel diatas yang telah direkapitulasi selanjutnya dimasukan kedalam tabel perhitungan *Importance-Performance Analysis*. Hasil perhitungan *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat pada tabel diatas Perhitungan *Importance-Performance Analysis* sebagai berikut:

Tabel 6 Perhitungan *Importance-Performance Analysis*

Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kuadran
1. Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	314	458	3,14	4,58	A
1) Menyediakan tempat makan fasilitas yang bersih					
2) Karyawan mengenakan seragam yang rapih dan sopan	337	417	3,37	4,17	C
3) Interior dan sarana di dalamnya yang memadai	259	380	2,59	3,80	C
4) Perlengkapan teknologi dan properti yang memadai	229	401	2,29	4,01	C
2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	344	449	3,44	4,49	B
5) Ketepatan jam buka Caffe sesuai dengan waktu yang dijadwalkan	334	449	3,34	4,49	A
6) Cepat dalam penyajian pesanan					
7) Memberikan pelayanan yang baik dan ramah	366	431	3,66	4,31	B
8) Kesiapan karyawan dalam menolong konsumen	324	407	3,24	4,07	C
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	331	414	3,31	4,14	C
9) Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen					
10) Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan konsumen	317	430	3,17	4,30	A
11) Karyawan segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan	323	402	3,23	4,02	C
12) Ketanggapan karyawan dalam merespon konsumen saat dibutuhkan	323	444	3,23	4,44	A
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)					
13) Pengetahuan karyawan tentang menu makanan	392	431	3,92	4,31	B

14) Ketrampilan chef dalam memasak dan jaminan akan makanan yang dihidangkan	392	430	3,92	4,30	B
15) Berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti konsumen	399	452	3,99	4,52	B
16) Bersikap ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan	371	431	3,71	4,31	B
5. Kepedulian (Empathy)					
17) Memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	344	399	3,44	3,99	D
18) Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	368	430	3,68	4,30	B
19) Karyawan stand by di area tamu agar memudahkan konsumen berkomunikasi	360	444	3,60	4,44	B
20) Memberikan informasi yang jelas dan ramah	368	456	3,68	4,56	B
Jumlah			67,95	85,55	
Rata-rata ($\bar{X}$) dan ($\bar{Y}$)			3,40	4,28	

$\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ = nilai rata-rata dari 100 orang responden
Sumber: Hasil Perhitungan Kuesioner (2022)

Perhitungan rata-rata skor dalam tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dan tingkat kepentingan (kepuasan konsumen) diperoleh dari:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{314}{100} = 3,14 \text{ (dan seterusnya)}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{458}{100} = 4,58 \text{ (dan seterusnya)}$$

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor dalam tingkat kinerja (kualitas pelayanan) dan tingkat kepentingan (kepuasan konsumen) diperoleh dari:

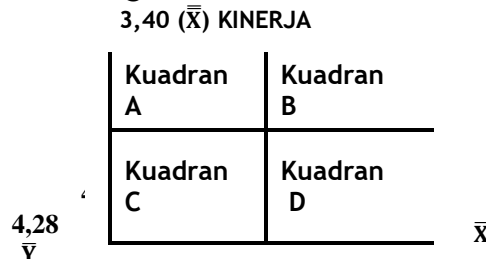
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \qquad \bar{\bar{X}} = \frac{67,95}{20} = 3,40$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{85,55}{20} = 4,28$$

Berdasarkan hasil perhitungan $\bar{X} = 3,40$ dan $\bar{Y} = 4,28$ tersebut maka dapat digambarkan pada gambar 1 Diagram Kartesius sebagai berikut:

Gambar 1 Diagram Kartesius Hasil Perhitungan



Dari Gambar 1 diatas, maka dapat diketahui posisi dari ke 4 kuadran yaitu: kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D dengan kriteria sebagai berikut:

Kuadran A = $\bar{X} < 3,40$; $\bar{Y} > 4,28$

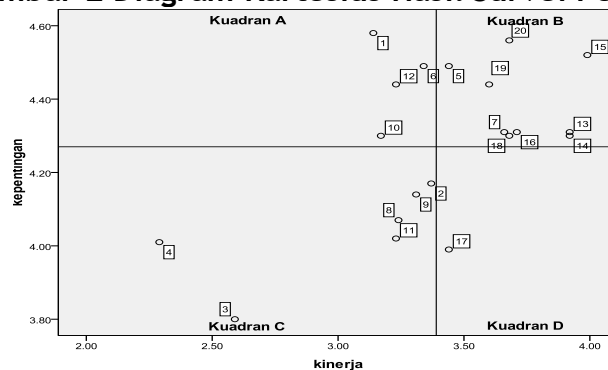
Kuadran B = $\bar{X} > 3,40$; $\bar{Y} > 4,28$

Kuadran C = $\bar{X} < 3,40$; $\bar{Y} < 4,28$

Kuadran D = $\bar{X} > 3,40$; $\bar{Y} < 4,28$

Nilai tengah pada diagram diatas yaitu $\bar{X} = 3,40$ dan $\bar{Y} = 4,28$, nilai tengah berguna untuk membangun diagram kartesius dan sebagai batasan dari nilai masing-masing atribut sehingga dapat diketahui dimana masing-masing letak atribut tersebut dalam diagram kartesius. Untuk selanjutnya dapat dilakukan analisis masing-masing atribut dengan memasukkan data - data pada Tabel 6 ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui posisi dari keseluruhan atribut berada di kuadran mana. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan model SPSS 17 dapat dilihat pada Gambar 1 Hasil Survei Penelitian dalam Diagram Kartesius.

Gambar 2 Diagram Kartesius Hasil Survei Penelitian



Untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman terhadap diagram kartesius hasil survei penelitian pada gambar diatas, maka diberikan penjelasan gambar pada tabel rekapitulasi penjelasan tingkat kepuasan pada masing-masing atribut di dalam kuadran.

Tabel 7 Penjelasan Gambar Diagram Kartesius

Simbol	Atribut-Atribut	Kuadran	Tingkat Kepuasan	Interpretasi
1	Menyediakan tempat makan dan fasilitas yang bersih	A	Kurang Memuaskan	Prioritas Utama
2	Karyawan mengenakan seragam yang rapih dan sopan	C	Memuaskan	Prestasi Rendah
3	Interior dan sarana di dalamnya yang memadai	C	Memuaskan	Prestasi Rendah
4	Peralatan teknologi dan properti yang memadai	C	Memuaskan	Prestasi Rendah
5	Ketepatan jam buka Caffe sesuai jadwal yang dijadwalkan	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
6	Cepat dalam penyajian pesanan	A	Kurang Memuaskan	Prioritas Utama
7	Memberikan pelayanan yang baik dan ramah	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
8	Kesiapan karyawan dalam menolong konsumen	C	Memuaskan	Prestasi Rendah
9	Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	C	Memuaskan	Prestasi Rendah
10	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan konsumen	A	Kurang Memuaskan	Prioritas Utama
11	Karyawan segera meminta maaf apabila terjadi kesalahan	C	Memuaskan	Prestasi Rendah
12	Ketanggapan karyawan dalam merespon konsumen saat dibutuhkan	A	Kurang Memuaskan	Prioritas Utama
13	Pengetahuan karyawan tentang menu makanan	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
14	Ketrampilan <i>chef</i> dalam memasak dan jaminan akan makanan yang dihidangkan	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
15	Berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti konsumen	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
16	Bersikap ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
17	Memberikan perhatian secara individu kepada konsumen	D	Cukup Memuaskan	Berlebihan
18	Karyawan meberikan pelayanant tanpa memandang status sosial	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi
19	Karyawan stand by di	B	Sangat	Pertahankan

	area tamu agar memudahkan konsumen berkomunikasi		Memuaskan	Prestasi
20	Memberikan informasi yang jelas dan ramah	B	Sangat Memuaskan	Pertahankan Prestasi

Sumber: Gambar 2 Diagram Kartesius Hasil Perhitungan

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan pada pendekatan tingkat kesesuaian diketahui rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 79,35%. Terdapat 13 (tiga belas) atribut yang berada di atas rata - rata dan terdapat 7 (tujuh) atribut yang berada dibawah rata - rata. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Caffé Ayang Beib Steak sudah memberikan kepuasan kepada konsumen berpengaruh namun belum optimal.
2. Terdapat 4 atribut berpengaruh yang belum memberikan kepuasan kepada konsumen yang menurut konsumen sangat penting namun kualitas pelayanan yang diberikan masih rendah. Adapun ke 4 atribut tersebut adalah:
 - a) *Tangible* (Bukti Fisik):
Menyediakan makanan dan fasilitas yang bersih.
 - b) *Reliability* (Keandalan):
cepat dalam penyajian pesanan.
 - c) *Responsiveness* (Daya Tanggap):
 - 1) Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan yang disampaikan konsumen
 - 2) Ketanggapan karyawan dalam merespon konsumen saat dibutuhkan
 - 3) Berdasarkan hasil dari pendekatan diagram kartesius menunjukkan bahwa sebagian besar dari hasil perhitungan diagram kartesius berada pada kuadran B yang artinya pertahankan prestasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Caffé Ayang Beib Steak di Bandar Lampung sudah memberikan kepuasan konsumennya dan agar prestasi ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh Caffé Ayang Beib Steak sesuai dengan acuan parameter *Importance Performance Analysis*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Caffé Ayang Beib Steak di Bandar Lampung dalam rangka memberikan kepuasan kepada konsumen, yaitu:

- a) *Tangible* (Bukti Fisik):
Tempat yang disediakan dan fasilitas yang ada harus lebih bersih, sehingga konsumen merasa nyaman saat menyantap hidangan di tempat.
- b) *Reliability* (Keandalan):

Mempercepat penyajian hidangan/pesanan agar konsumen tidak lama menunggu.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap):

Mendidik karyawan agar mampu dalam menyelesaikan keluhan yang di sampaikan konsumen.

Melatih karyawan untuk cepat tanggap dalam merespon konsumen yang membutuhkan bantuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bjb Setiawan, H. (2019). *Pengaruh Pelatihan Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Kantor Cabang Utama Bandung*. Journal Of Chemical Information And Modeling, 53 (9), 1689-1699.
<http://Repository.Unpas.Ac.Id/Id/Eprint/44937>
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Dayani, C. A. (2018). *Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi Syariah Al-Mawaddah Tulungagung*. Institutional Repository Of Iain Tulungagung, 13. <http://Repo.Iain-Tulungagung.Ac.Id/11437/7/Bab>
- Daud, Syahril., Endang Siswati Prihastuti,. *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Pada Universitas Swasta di Bandar Lampung*. Jurnal Academy Of Education Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Cokroaminoto Yogyakarta. Vol 10, No 1, Januari 2019 ISSN 1907-2341.
- Dunan, H., & Prasela, Y. C. (2021, June 30). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Baju Distro Otsky Di Bandar Lampung*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9r42t>. 12 November 2021.
- Fathiyyahrohmah, A. (2019). *Pengaruh Lokasi Dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Roemah Kopi Bandung)*. Institutional Repositories & Scientific Journals, 1, 16-45.
<http://Webcache.Googleusercontent.Com/Search?Q=Cache:Vwsnypwejeqj:Repository.Unpas.Ac.Id/42984/3/Bab%25202.Pdf+%&Cd=1&H1=Id&Ct=Clnk&Gl=Id>
- Irawan, Handi. 2017. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kesembilan. PT.Elex Media Komputindo.
- J. Supranto, MA., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Karma. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business. Universitas STIE Ganesha, Jakarta. Vol. 3, No. 4, October 2020P-ISSN 2615-3009, E-ISSN 2621-3389.
<https://ojsrustek.org/index.php/SJR/article/download/230/197> . 04 November 2021.
- Keller Dan Kotler. 2011. *Dalam Buku Marketing Manajemen Edisi 13*.
- Kiki Seprida. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.BAHANA Antasari di Bandar Lampung*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Bandar Lampung.
- Kotler. 2012. *Kualitas Pelayanan. Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*. Edisi 5 Jilid 2. Jakarta : PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Mauludin. (2020). *Pengertian Pelayanan Dan Kualitas Menurut Para Ahli*.
<http://semuapengertian31.blogspot.com/2016/04/pengertian-pelayanan-dan->

[kualitas.html](#)

- Mega, S. A., & Bella, F. N. (2021, July 1). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Alifa Bandar Lampung*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/8aq4n>. 12 November 2021.
- Musyid M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan ketujuh. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Rao Purba, Hair. 2015. *“Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis”*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sa’diyah, I. (2017). *Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Bidang Pendidikan Dan Pelatihan Bkd Kota Bandung*. Institutional Repositories & Scientific Journals, 14-27. <http://Repository.Unpas.Ac.Id/Id/Eprint/28103>
- Soares, A. P. (2013). *Strategi Bisnis Cv Mapan Lestari*. Journal Of Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689-1699. <http://Webcache.Googleusercontent.Com/Search?Q=Cache:C2-Ytklzmj4j:Library.Binus.Ac.Id/Ecolls/Ethesisdoc/Bab2/2013-1-00298-Mn%2520bab2001.Pdf+&Cd=7&H1=Id&Ct=Clnk&G1=Id>
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D). Alfabeta : Bandung.
- 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sunyoto Danang. 2012. *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, Dan Kasus)*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS (Center Of Academic Publishing Service)
- Thahir, E. M. (2019). *Pengaruh Periklanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Niat Beli Jasa Sewa Gedung Graha Sofia Subang*. Journal Of Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689-1699. <http://Repository.Widyatama.Ac.Id/Xmloi/Handle/12345678/10989>
- Tjiptono Fandi. & Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
- 2016. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- 2017. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Service, QFD, Dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. PT. Indeks, Jakarta.
- Wisnalmawati. 2015. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Indeks.