

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA MILI *CAFÉ & RESTAURANT* BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH:  
CHRISTOPHER SATYA WIRA HUTAMA**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
2019**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : CHRISTOPHER SATYA WIRA HUTAMA  
NIM : 201511006  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA MILI *CAFÉ &*  
*RESTAURANT* BANYUWANGI

Malang, 03 juli 2019

DITERIMA DAN DISETUJUI :

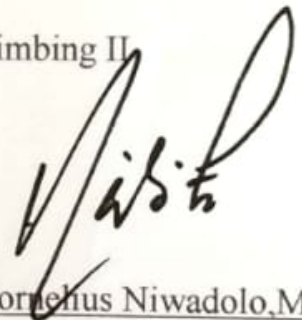
Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.

NIDN : 0701056401

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.  
NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN : 0701056401

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MILI *CAFÉ & RESTAURANT* BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : CHRISOPHER SATYA WIRA HUTAMA

NIM : 201511006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 03 Juli 2019 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang



Dr. Dra. M. A. F. Suprapti, M.M.

NIDN : 0706016401

#### DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.  
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.  
NIK : 198510110004
3. Drs. Petrus Megu, M.M.  
NIDN : 0728025501

#### TANDA TANGAN

.....  
.....  
.....



## SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Fransiskus  
Jabatan : Manager

Menerangkan Bahwa :

Nama : Christopher Satya Wira Utama  
NIM : 2015-11-006

Telah melaksanakan penelitian di Mili Café & Restaurant dalam rangka menyelesaikan tugas akhir SKRIPSI dengan judul " Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mili Café & Restaurant pada 22 mei 2019 s/d 15 juni 2019 dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan semestinya.

Di buat : Banyuwangi

Tanggal :15 juni 2019



( Fransiskus )

Manager

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada Mili Café & Restaurant Banyuwangi"** merupakan karya asli dari:

Nama : CHRISTOPHER SATYA WIRA HUTAMA  
NIM : 201511006  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 03 juli 2019



(Christopher satya wira hutama)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Ani Yudiastuti, M.P.

NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.

NIK : 198510110004

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M.

NIDN : 0706016401

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Ani Yudiastuti, M.P.

NIDN : 0701056401

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Christopher Satya Wira Utama

N I M : 201511006

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, tanggal lahir : bondowoso 9 maret 1997

Alamat : Jl. Manyar no 24 Sukun, Malang, Jawa Timur

Nama orang tua (ayah) : Fx.Bobby Wasis Wibowo

(Ibu) : Christina Dyah Indra Pramadhani

Riwayat Pendidikan :

2003 - 2009 SDN Nangkaan Bondowoso

2009 - 2012 SMPK Santa Maria Genteng,  
Banyuwangi

2012 - 2015 SMK Pariwisata Triatma Jaya  
Badung, Bali

2015 - 2019 Universitas Katolik Widya Karya  
Malang



## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan kasihNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MILI *CAFÉ & RESTAURANT* BANYUWANGI” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Katolik Malang.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kepada penulis kesempatan dan kemampuan untuk menyelesaikan studi dan juga skripsi tepat pada waktunya.
2. Terimakasih kepada jajaran manajemen dan seluruh staf karyawan Mili Café & Restaurant yang telah menerima dan mensupport penelitian untuk memenuhi kebutuhan data dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi.
3. Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku pembimbing I, terimakasih untuk ilmu dan juga kesabaran ibu dalam membimbing dan mengarahkan penulis, semoga ibu berbahagia selalu,
4. Drs.Cornelius Niwadolo,MM selaku pembimbing II, terimakasih untuk ilmu dan juga kesabaran bapak dalam membimbing dan mengarahkan penulis, semoga bapak sehat selalu.
5. Papa, Mama, terimakasih untuk selalu mendoakan dan menemani disegala kondisi yang penulis alami, kalian terbaik.
6. Alexander Marvel Patria Tata Hutama, seribu bunga kuberikan kepadamu terimakasih dukunganmu dari sisiNya, Terimakasih sudah menjadi kakakku, dan suatu ketika aku akan melampauimu, Lihat saja darisana.

7. Rd.Dimas Satya Warhana, terimakasih untuk Om, sekaligus kakak dan romo yang sudah banyak membantu dan mensupport dari segi materi ataupun psikologi, tanpamu aku tidak akan bangkit dari kehilangan.
8. Rafael Ozora Arka Utama & Dita Derisa, terimakasih sudah selalu ada dan mensupport dari segi apapun, tanpa kalian aku tidak akan sadar jika masih ada saudara yang harus aku sayang.
9. Rm. Eko Putranto, selaku kepala rumah Wisma Kepemudaan & Asrama St.Helena, Terimakasih karena telah membimbing dan menerima saya sebagai anak di Wisma Kepemudaan.
10. Seluruh Staff Universitas Katolik Widya Karya, yang selalu melayani para mahasiswa dengan sabar, terimakasih banyak semoga Tuhan memberkati kita selalu.
11. Teman-teman Group “Penghuni Rumah Helena” terimakasih sudah menjadi keluarga dan mohon direalisasikan jalan-jalannya, itu saja.
12. Semua pihak-pihak yang tidak saya sebutkan satu per satu yan tela banyak membantu baik secara langsung dan tidak langsung, terimakasih ya ...

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu yang ada, oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan.

Malang, 03 Juli 2019



Christopher Satya Wira Utama



**DAFTAR ISI**

JUDUL .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT KETERANGAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	7
1. Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kajian Teori .....	9
1. Definisi Manajemen Pemasaran .....	9
2. Pengertian dan Karakteristik Jasa .....	9
3. Definisi jasa .....	9
4. Definisi karakteristik jasa .....	9
5. Kualitas jasa atau layanan.....	10
6. Penentu Kualitas Pelayanan.....	10
7. Kepuasan konsumen .....	11
8. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	12
9. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung.....	13
10. Definisi Restaurant .....	14
11. Family Restaurant .....	14

12. Definisi Cafe ..... 14  
C. Kerangka Pikir ..... 15  
D. Hipotesis ..... 16

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian ..... 17  
B. Ruang Lingkup Penelitian ..... 17  
C. Lokasi Penelitian ..... 17  
D. Populasi dan Sampel..... 18  
    1. Populasi..... 18  
    2. Sampel ..... 18  
E. Sumber dan Jenis Data..... 19  
    1. Sumber Data ..... 19  
        a. Data Primer ..... 19  
        b. Data Sekunder..... 19  
    2. Jenis Data..... 19  
        a. Data Kualitatif..... 19  
        b. Data Kuantitatif..... 20  
F. Definisi Operasional Variabel ..... 21  
G. Metode Pengumpulan data..... 22  
H. Skala Pengukuran ..... 23  
I. Teknik Analisis Data ..... 24  
    1. Uji Instrumen ..... 24  
        a. Uji Validitas ..... 24  
        b. Uji Reliabilitas ..... 24  
    2. Uji Asumsi Klasik..... 25  
        a. Uji Normalitas ..... 25  
        b. Uji Multikolinieritas ..... 26  
        c. Uji Heteroskedastisitas ..... 26  
    3. Analisis Regresi Linier Berganda ..... 27  
    4. Uji Hipotesis ..... 28  
        a. Uji T ..... 28  
        b. Uji F ..... 29

**BAB IV ANALISA DAN INTERPRETASI DATA**

A. Gambaran Umum Mili Café & Restaurant Banyuwangi.....	31
1. Sejarah Mili Café & Restaurant Banyuwangi.....	31
2. Lokasi Mili Café & Restaurant Banyuwangi.....	33
3. Visi dan Misi Mili Café & Restaurant Banyuwangi.....	33
4. Struktur Organisasi Mili Café & Restaurant Banyuwangi .....	34
5. Jenis Pelayanan Mili Café & Restaurant Banyuwangi .....	36
B. Penyajian Data Penelitian .....	37
1. Gambaran Umum Responden.....	37
a. Responden Menurut Jenis Kelamin .....	37
b. Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	38
c. Responden Menurut Pekerjaan .....	39
d. Responden menurut Usia .....	40
e. Responden Menurut Frekuensi Kunjungan .....	40
2. Analisis Data Distribusi Frekuensi Responden .....	41
a. Tabulasi Indikator Dimensi Keandalan .....	41
b. Tabulasi Indikator Dimensi Jaminan .....	43
c. Tabulasi Indikator Dimensi Bukti Fisik .....	45
d. Tabulasi Indikator Dimensi Empati.....	47
e. Tabulasi Indikator Dimensi Daya Tanggap .....	49
f. Tabulasi Indikator Dimensi Kepuasan Pengunjung.....	51
3. Hasil Analisis Data .....	53
a. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
1) Uji Validitas .....	53
2) Uji Reliabilitas .....	55
b. Uji Asumsi Klasik.....	56
1) Uji Normalitas .....	56
2) Uji Multikolinieritas .....	57
3) Uji Heteroskedastisitas .....	58
c. Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
d. Uji Hipotesis .....	62
1) Uji F .....	62
2) Uji T .....	63

3) Koefisien Determinasi .....	66
e. Pembahasan .....	66
1) Implikasi Hasil Penelitian.....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>	





**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....33  
Gambar 4.2 Pengujian Normalitas.....53  
Gambar 4.3 Pengujian Heterokedastisitas .....55



**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	36
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan .....	37
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Usia .....	38
Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Kunjungan dalam Sebulan.....	38
Tabel 4.6 Tabulasi Indikator Dimensi Kehandalan .....	39
Tabel 4.7 Tabulasi Indikator Dimensi Jaminan .....	41
Tabel 4.8 Tabulasi Indikator Dimensi Bukti Fisik .....	42
Tabel 4.9 Tabulasi Indikator Dimensi Empati.....	44
Tabel 4.10 Tabulasi Indikator Dimensi Daya Tanggap.....	46
Tabel 4.11 Tabulasi Indikator Dimensi Kepuasan Konsumen .....	48
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas .....	50
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	52
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	54
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi secara bersama-sama.....	61
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi .....	62

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pada Mili Café & Restaurant Banyuwangi**

**ABSTRAKSI**

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting untuk mengukur kepuasan konsumeng pada perusahaan jasa dibidang pariwisata. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 Dimensi yaitu: kehandalan, jeminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Citra perusahaan akan positif apabila pelayanan sesuai dengan ekspektasi konsumen. Mili Café & Restaurant Banyuwangi merupakan perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan Untuk 1). Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), Empati (X4), dan daya tanggap(X5) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen Mili *Cafe & Restaurant*, 2). Untuk mengetahui diantara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), Empati (X4), dan daya tanggap (X5), manakah dimensi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan adalah *explanatory research*, Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Mili Café & Restaurant Banyuwangi yang datang selama periode penelitian pada bulan mei 2018. Sampel penelitian ini 60 responden dengan teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa secara simultan 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Mili Café & Restaurant Banyuwangi (Y) dibuktikan dengan nilai F hitung > F tabel ( $62.963 > 2.38$ ) dan Sig. < 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Secara parsial dapat di ambil simpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari semua dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan terhadap Kepuasan konsumen (Y), dibuktikan dengan signifikasi sebesar 0.001 (X1), 0.001 (X2), 0.000 (X3), 0.000 (X4), 0.000 (X5) atau lebih kecil dari ( $\alpha : 0,05$ ) dan membentuk persamaan regresi :  $Y=3.603+0.210X1+(0.828)X2+0.182X3+0.522X4+0.339X5$ .

Nilai koefisien determinasi atau R *Square* sebesar (0,854) artinya bahwa sebesar 85.4% variabel Kepuasan Konsumen (Y) dipengaruhi oleh variabel independen yaitu 5 dimensi pelayanan. Dimensi Empati (X4) berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada Mili Café & Restaurant Banyuwangi (Y) karena memiliki nilai *standardized* koefisien terbesar dibandingkan dengan nilai dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu 0.396.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam, keanekaragaman budaya, serta kuliner sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata.

Kota Banyuwangi merupakan daerah ujung di pulau Jawa yang merupakan daerah dengan kekayaan terpendam di sektor pariwisata. Wisata Kawah Ijen Banyuwangi menjadi destinasi wisata di Banyuwangi yang paling terkenal. Wisata Kawah Ijen Banyuwangi dengan fenomena *blue fire* Kawah Ijen menjadi tempat wisata di Banyuwangi yang wajib dikunjungi, terutama bagi turis mancanegara. Wisata alam Banyuwangi lainnya adalah wisata pantai Banyuwangi, wisata pulau di Banyuwangi, dan wisata air terjun di Banyuwangi, yang bertebaran di berbagai wilayah di kabupaten ini. Di selatan ada wisata pantai Banyuwangi, antara lain pantai-pantai Pulau Merah, Teluk Hijau, Sukamade, Wedi Ireng, dan Plengkung. Untuk wilayah timur sampai utara, antara lain ada pantai-pantai Cemara, Boom, Watudodol, Bangsring, wisata pulau Tabuhan dan wisata Pulau Menjangan (Bali Barat) dengan menyeberang dari Banyuwangi.

Dimana ada wisata pasti akan selalu ada wisata kuliner, sebab para pelancong yang lelah melakukan perjalanan pasti memerlukan makanan untuk mengisi energi, darisitu kuliner Banyuwangi juga menjadi destinasi penting kota Banyuwangi, makanan khas daerah Banyuwangi yang dikenal



dengan suku Osingnya diantara lain : Rujak soto, Sego Cawuk, Ayam Pedas dan banyak lagi merupakan makanan yang terkenal di telinga pelancong.

Kuliner memang menjadi salah satu sektor daya tarik Indonesia, Esthy reko astuti, deputi pengembangan pemasaran pariwisata nusantara kementerian pariwisata mengatakan bahwa kuliner bisa menjadi salah satu potensi yang bisa mendatangkan banyak wisatawan, baik di dalam dan luar negeri. "Kuliner itu daya tariknya hingga 30-50 persen dan menyerap tenaga kerja 30 persen. Dari beberapa data, wisatawan yang datang ke suatu daerah, hampir 50 persen *spendingnya* ke kuliner," Esthy reko astuti (2016) *dalam* Suara.com diakses (27 juni 2019).

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik dibidang kuliner makanan ataupun minuman. Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu. Restoran berarti uang apalagi didukung sektor pariwisata lainnya maka itu akan menjadi gunung emas . Karena itu pengelola harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana cara membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganan restoran kita. Banyak hal yang harus kita ketahui, dari situ muncul kualitas pelayanan yang merupakan dimensi yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan

tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen, Wyckof *dalam* Lovelock 1988 yang *dikutip* oleh Fandy Tjiptono (2014 : 260)

Zeithaml, dan Berry *dalam* Windasuri & Susanti (2017:82) menyatakan kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, antara lain : dimensi *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (ketanggapan).

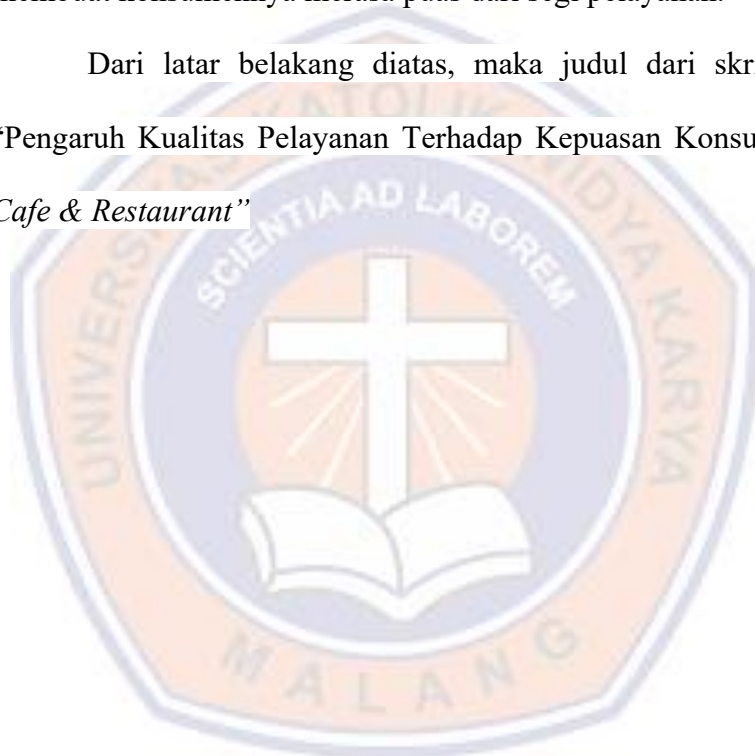
Dimensi kualitas pelayanan tersebut sangat memengaruhi kepuasan para pelanggan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka, Kotler & Armstrong (2005) *dalam* Windasuri & Susanti (2017:64). Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas, sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan tidak puas. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah merek yang sudah mereka anggap positif.

Mili Café & Restaurant Banyuwangi merupakan salah satu rumah makan keluarga terkemuka yang ada di kota Banyuwangi. Mili merupakan tempat menikmati beragam sajian daerah khas Banyuwangi seperti Ayam pedas, Rujak soto, dan sebagainya, Mili juga menyajikan menu daerah lainnya seperti tahu campur Lamongan dan Rujak cingur Surabaya. Sebagai *Café & Restaurant* Mili juga menyajikan kopi lokal Banyuwangi dan minuman daerah seperti kunir asam, serih jeruk dan minuman lainnya. Kepuasan konsumen tidak begitu saja mudah dibangun, tetapi memerlukan

proses panjang, salah satunya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas kepada konsumen.

Mili Café & Restaurant Banyuwangi sudah empat tahun menggeluti bisnis ini, sebagai restoran yang sudah cukup lama menggeluti bisnis ini, Mili harus menyadari bahwa untuk dapat memenangkan persaingan bisnis menyajikan makanan yang enak saja tidaklah cukup, tetapi juga harus dapat membuat konsumennya merasa puas dari segi pelayanan.

Dari latar belakang diatas, maka judul dari skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mili *Cafe & Restaurant*”



**B. Rumusan Masalah :**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), Empati (X4), dan daya tanggap (X5) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) *Mili Cafe & Restaurant?*.
2. Diantara dimensi kualitas kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), Empati (X4), dan daya tanggap (X5) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen pelayanan (Y) manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen *Mili Cafe & Restaurant?*.

**C. Tujuan dan Manfaat Penelitian :**

1. Tujuan penelitian:
  - a. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), Empati (X4), dan daya tanggap(X5) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen *Mili Cafe & Restaurant*.
  - b. Untuk mengetahui diantara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X1), jaminan (X2), bukti fisik (X3), Empati (X4), dan daya tanggap (X5), manakah dimensi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen?.



2. Manfaat penelitian :

a. Bagi Mili *Cafe & Restaurant*

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran informasi Mili Café & Restaurant Banyuwangi dalam memberikan layanan, serta berguna untuk pengambilan strategi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung.

b. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, khususnya tentang dimensi pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian lain di bidang manajemen pemasaran dengan topik kualitas pelayanan.

