

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DI WARUNG KOPI KLOTOK
DENGAN METODE SERVQUAL**

skripsi



Diajukan oleh :

Shara Dwi Oktariyani

20160220202

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

**TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DI WARUNG KOPI KLOTOK
DENGAN METODE SERVQUAL**

Skripsi



**Diajukan Kepada Fakultas Pertanian
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan guna memperoleh
Derajat Sarjana Pertanian**

Disusun Oleh :

**Shara Dwi Oktariyani
20160220202**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya setelah mendapatkan arahan dan saran dari Tim Pembimbing. Oleh karena itu, saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam forum ilmiah, maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 21 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Shara Dwi Oktariyani
Shara Dwi Oktariyani

20160220202

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dengan rahmat dan hidayah Allah SWT, Tugas Akhir yang berjudul “Tingkat Kualitas Pelayanan Di Warung Kopi Klotok Dengan Metode Servqual” dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyelesaian penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Widodo, M.P dan ibu Dr. Susanawati, S.P., M.P selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Pihak Warung Kopi Klotok yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sarnudi S.H dan Ibu Julaili A.Md dan keluarga ku yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, doa yang tidak pernah ada habisnya.
4. Sahabat-sahabat penulis, Selly, Novita, Riztria, Selvia, Anis, Sella, Akbar, Grup SDUB, WINNER, AGB SQUAD, AGRIBISNIS D 2016, PENA 4, DPM KM UMY 18/19 yang memberikan dukungan, semangat, dan nasihat sekaligus menjadi partner terbaik.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati Peneliti mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Yogyakarta, Juli 2020

Shara Dwi Oktariyani

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	5
C. Kegunaan Penelitian	5
BAB II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI	6
A. Tinjauan pustaka	6
1. Konsep Pelayanan.....	6
2. Kualitas Pelayanan.....	7
3. karakteristik Pelayanan	9
4. Dimensi kualitas pelayanan	10
5. Metode Servqual	14
B. Kerangka Pemikiran	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Teknik Pengambilan Sampel	24
1. Lokasi Penelitian.....	24
2. Pengambilan Sampel.....	25
B. Teknik Pengumpulan Data	26
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
D. Analisis Data	31
BAB IV. KEADAAN UMUM WARUNG KOPI KLOTOK	36
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Profil Warung Kopi Klotok	38
B. Karakteristik Responden	45
C. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas.....	51
D. Kualitas Pelayanan Warung Kopi Klotok.....	54
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah kuisioner yang disebar.....	25
Tabel 2. Pengukuran skor atribut dimensi bukti fisik	28
Tabel 3. Pengukuran skor atribut dimensi kehandalan	28
Tabel 4. Pengukuran skor atribut dimensi daya tanggap	29
Tabel 5. Pengukuran skor atribut dimensi jaminan.....	30
Tabel 6. Pengukuran skor atribut dimensi empati.....	30
Tabel 7. Banyaknya Penduduk menurut Kelompok Umur dan Jenis kelamin.....	36
Tabel 8. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin di warung kopi klotok	45
Tabel 9. Sebaran responden berdasarkan usia.....	45
Tabel 10. Sebaran responden berdasarkan pekerjaan di warung kopi klotok	46
Tabel 11. Sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir di warung kopi klotok.....	47
Tabel 12. Sebaran responden berdasarkan penghasilan perbulan di warung kopi klotok.....	47
Tabel 13. Sebaran responden berdasarkan bersama siapa mengunjungi warung kopi klotok	48
Tabel 14. Sebaran responden berdasarkan jumlah kunjungan responden ke warung kopi klotok	48
Tabel 15. Menu Favorit yang dipilih responden di warung kopi klotok.....	48
Tabel 16. Uji validitas harapan per dimensi	51
Tabel 17. Uji validitas kinerja per dimensi	52
Tabel 18. Uji Reliabilitas harapan.....	53
Tabel 19. Uji Reliabilitas kinerja	54
Tabel 20. Kualitas Pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik.....	55
Tabel 21. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan	57
Tabel 22. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap	59
Tabel 23. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan	60
Tabel 24. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati	63
Tabel 25. Uji validitas kinerja dimensi bukti fisik.....	75
Tabel 26. Uji validitas kinerja dimensi bukti kehandalan.....	75
Tabel 27. Uji validitas kinerja dimensi daya tanggap	76
Tabel 28. Uji validitas kinerja dimensi jaminan	76
Tabel 29. Uji validitas kinerja dimensi empati	77
Tabel 30. Uji validitas harapan dimensi bukti fisik	78
Tabel 31. Uji validitas harapan dimensi kehandalan	78
Tabel 32. Uji validitas harapan dimensi daya tanggap	79
Tabel 33. Uji validitas harapan dimensi jaminan.....	79
Tabel 34. Uji validitas harapan dimensi empati.....	80
Tabel 35. Uji reliabilitas dimensi bukti fisik.....	81
Tabel 36. uji reliabilitas dimensi kehandalan.....	81
Tabel 37. uji reliabilitas dimensi daya tanggap.....	82
Tabel 38. uji reliabilitas dimensi jaminan	82
Tabel 39. uji reliabilitas dimensi empati	83
Tabel 40. Data tingkat kinerja dan harapan responden	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model kualitas pelayanan.....	15
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3. Diagram Kartesius.....	34
Gambar 4. Diagram kartesius dimensi bukti fisik.....	55
Gambar 5. Diagram kartesius dimensi Keandalan.....	57
Gambar 6. Diagram kartesius dimensi daya tanggap.....	59
Gambar 7. Diagram kartesius dimensi daya jaminan.....	61
Gambar 8. Diagram kartesius dimensi empati	63