

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN
KAFE KEDAI KAMPOENG BOGANI DI KOTAMOBAGU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dalam Program Studi Ekonomi/Ekonomi
Syariah



Oleh

Della Devitasari Gaib
NIM : 16.4.1.058

**FSAYALTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
MANADO**

1443 H/2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Della Devitasari Gaib

NIM : 16.4.1.058

Program : Sarjana (S-1)

Institusi : IAIN Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 1 April 2021

Saya yang menyatakan,



Della Devitasari Gaib
NIM: 16.4.1.058

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Di

Manado,-

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

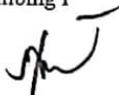
Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara/i:

Nama	: Della Devitasari Gaib
NIM	: 16.4.1.058
Judul Skripsi	: Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani Di Kotamobagu

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

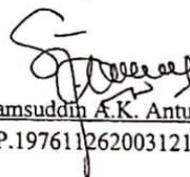
Pembimbing I



Delmus Pineri Salim, M.A., M.Res., Ph.D.
NIP. 197403161999031002

Manado, , 29 Juni 2021

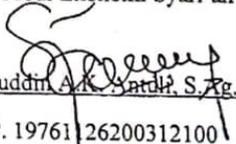
Pembimbing II



Syamsuddin A.K. Antuli, S.Ag., M.A
NIP.19761126200312100

Mengetahui;

Ketua Prodi Ekonomi Syari'ah



Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag., M.A
NIP. 19761126200312100

PENGESAHAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu”** yang disusun oleh **Della Devitasari Gaib** NIM : 16.4.1.058, mahasiswa program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Selasa 07 September 2021 M bertepatan dengan 29 Muharam 1443 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 20 September 2021 M

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Delmus Puneri Salim, M.Ag., M.Res., Ph.D	()
Sekretaris	: Sjamsuddin A.K. Antuli, M.A	()
Munaqisy I	: Dr. Rosdalina Bukido, S.Ag., M.Hum	()
Munaqisy II	: Nugraha Hasan, M.E	()
Pembimbing I	: Delmus Puneri Salim, M.Ag., M.Res., Ph.D	()
Pembimbing II	: Sjamsuddin A.K. Antuli, M.A	()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum
 NIP. 197803242006042003

ABSTRAK

Nama : Della Devitasari Gaib
NIM : 16.4.1.058
Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu

Saat ini banyak usaha yang sudah berkembang cukup pesat, hal ini disebabkan dengan adanya ide kreatif dan inovatif. Seiring dengan ide tersebut konsep pemasaran pun turut berkembang. Kegiatan pemasaran sekarang sudah mulai difokuskan pada kepuasan konsumen. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif penelitian melalui wawancara langsung dengan informan yang telah dipilih sesuai dengan kriteria yang ditentukan, dengan metode purposive sampling menggunakan alat perekam dan transkrip hasil wawancara. Dari hasil wawancara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dengan narasumber 10 orang dapat ditarik kesimpulan bahwa, dari segi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani sangat memuaskan, hanya saja lamanya pesanan datang tetapi semua itu terbayar lunas ketika makanan dan minuman yang dipesan datang karena sesuai dengan harga yang dikeluarkan. tingkat pelayanan yang baik dan hal ini tidak bisa di pungkiri lagi bahwa tingkat pelayanan di kedai kampoeng bogani memberikan acungan jempol dari para narasumber mulai dari segi penjelasan yang baik dan jelas sehingga orang yang mendengar merasa puas dan pelayanan yang selalu memberikan senyuman kepada semua pelanggan yang datang.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kafe Kedai Kampoeng Bogani.

ABSTRACT

Name : Della Devitasari Gaib
 SRN : 16.4.1.058
 Study Program : Syariah Economic
 Faculty : Islamic Economics and Business
 Title : The Level of Customers Satisfaction and the quality of A Service at the
Kedai Kampoeng Bogani Caffee in Kotamohagu

Nowadays there are businesses that thrive thanks to creative and innovative ideas. Along with that marketing concepts also develop. Recent marketing activities have begun to focus on customers satisfaction. The purpose of this study is to find out the level of customer satisfaction and the quality of service at *Kedai Kampoeng Bogani Caffee in Kotamohagu*. The study used qualitative method through direct interview with customers selected based on the determined criterion, under the purposive sample framing making use of recording device and interview transcript. From the result of the interview with 10 respondents, it is concluded that customers satisfaction and service quality at the *Kedai Kampoeng Bogani Caffee* was considered very satisfactory. The delay in service was compensated by the suitability between the products and the prices. On the quality of the service, it was undoubted that the respondents highly appreciated the services at the *Kedai Kampoeng Bogani Caffee*, specifically the clear and good explanation provided by the waiters/waitresses resulted in satisfaction in the part of the listeners, in addition to their great attitude towards the customers by wearing smiles when providing services.

Keywords: customer satisfaction, service quality, *Kedai Kampoeng Bogani Caffee*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat kelimpahan rahmat dari-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu”**. Sebagai salah satu syarat memperoleh Sarjana Ekonomi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado.

Shalawat serta salam semoga tetaptercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW, serta keluarga, sahabat sampai kepada para pengikutnya yang senantiasa tetap istiqomah sampai akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyaknya orang yang berperan memberikan motivasi, dukungan, bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak terutama kepada kedua orang tua Ayah Budi R Gaib dan Ibu Deysie Mokoginta yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik dengan sepenuh hati, yang selalu mendukung penulis. yang selalu memberi bantuan dan dukungan. Alhamdulillah sampai terselesaikannya skripsi ini selalu mendapat dukungan dan doa dari kedua orang tua dan saudara. Ucapan terimakasih juga penulis haturkan kepada :

1. Delmus Puneri Salim, M.A., M.Res., Ph.D. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
2. Dr. H Ahmad Rajafi, M.HI selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
3. Dr. Radiyah Hasan Jan, M.Si selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
4. Dr. Musdalifah Dachrud, M.Ps.I selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
5. Dr. Rosdalina, S.Ag., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

6. Dr. Andi Mukkaramah Nagauleng M.Pd selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
7. Ridwan Jamal S.Ag., M.HI selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado sekaligus menjadi pembimbing Akademik.
8. Dr. Munir Tubagus, M.Cs selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
9. Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag., M.A selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah yang senantiasa dengan sabar memberi masukan dan arahan sejak semester awal hingga saat ini.
10. Delmus Puneri Salim, M.A., M.Res., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I dan Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag., M.A selaku Dosen Pembimbing II yang selama ini telah meluangkan waktu dan memberikan arahan-arahan yang sangat membantu, serta dengan ikhlas dan sabar dalam membimbing penyelesaian penyusunan skripsi ini.
11. Serta Kabag, Staff dan juga seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado yang selama ini dengan segala jerih payahnya telah memberikan jasa, pelayanan dan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan.
12. Tim Penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Nahdila, Alya, Ditania, Wulan, Julistia, Nurul, Vionita, Alda, Nandita, Sita, Gita, Nini, Dandi, Raffi, Tri dan teman-teman Ekonomi Syariah B angkatan 2016
14. Teruntuk semua pihak yang banyak membantuterutama kepada dosen Bapak Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E. dan kepada Tirsia, Rais, Vivi, Aweng, Erin, Sesy, dan semua yang tak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mensupport dalam penyusunan skripsi. Dan Teruntuk keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) dan Keluarga Besar FPMIK Cabang Manado yang telah

menyemangati dalam penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT, memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Semoga hasil karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. AminYaa Rabbal 'Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Manado, 22 Juni 2021



Della Devitasari Gaib

NIM 16.4.1.05

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL DAN SKEMA	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian.....	6
G. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teoritis	9
B. Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	29
B. Subjek dan Objek Penelitian	29
C. Rancangan Penelitian	30
D. Data dan Instrumen	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Kafe Kedai Kampoeng Bogani	36

B. Tingkat Kepuasan Konsumen	41
C. Kualitas Layanan	50
D. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Gambar Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.2	Struktur Kafe Kedai Kampoeng Bogani	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dikala ini banyak usaha yang telah tumbuh lumayan pesat, perihal ini diakibatkan dengan terdapatnya ilham kreatif serta inovatif. Bersamaan dengan ilham tersebut konsep pemasaran juga ikut tumbuh. Aktivitas pemasaran saat ini telah mulai difokuskan pada kepuasan konsumen. Pada biasanya tiap usaha bertujuan buat mencari keuntungan, tujuan tersebut tidak terlepas dari aktivitas pemasaran. Sebab konsumen yang potensial hendak memikirkan bermacam aspek, antara lain aspek mutu produk sehingga membuat konsumen merasa sangat puas.¹Kepuasan pelanggan ialah aspek yang sangat berarti sebab pelanggan yang puas mempunyai sikap yang positif untuk industri, antara lain jadi loyal, melaksanakan pembelian ulang, dan menyebarkan WOM(Words Of Mouth) positif. Kepuasan dipengaruhi oleh banyak perihal, salah satunya merupakan atribut produk. Biasanya dalam bisnis jasa, kepuasan menemukan atensi yang lebih dari pada bisnis benda. Salah satu bisnis yang saat ini tumbuh lumayan pesat merupakan bisnis kafe. Sebab bisa menyuguhkan produk yang tidak cuma minuman serta santapan tetapi nuansa jadi pertimbangan besar untuk wisatawan.²

Sebaliknya kafe merupakan sesuatu tempat ataupun bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada seluruh konsumennya baik berbentuk santapan ataupun minuman. Bersumber pada tujuan operasional kafe merupakan buat mencari keuntungan sebagaimana tercantum dalam definisi Profesor. Vanco Christian dari School Hotel Administration di Cornell University. Tidak hanya bertujuan bisnis ataupun mencari keuntungan, membuat puas para konsumennya juga ialah tujuan

¹Joachim N.K Dumais Arthur Hardyasar,Juliana R Mandei, 'Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Pondok Hijau Kota Manado 2017:157-172', *Agri-Sosio Ekonomi Unsrat*, 13 (3A) (1907)..

²Ayub, 'Landasan Cafe', 95(6) (2004), 310.

operasional kafe yang utama. Sebaliknya penafsiran dari kafe ataupun rumah makan bagi keputusan menteri Pariwisata, Pos serta Telekomunikasi Nomor. KN. 73/ PVVI05/ MPPT- 85 tentang peraturan usaha rumah makan, dalam peraturan ini yang diartikan dengan pengusaha jasa pangan merupakan:“ Sesuatu usaha yang sediakan jasa pelayanan santapan serta minuman yang dikelola secara komersial”. Sebaliknya bagi peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor. 304/ Menkes/ Per/ 89 tentang persyaratan rumah makan hingga yang diartikan rumah makan merupakan satu tipe usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian ataupun segala bangunan yang permanen ialah tipe usaha Kafe Kedai Kampoeng Bogani yang dilengkapi dengan perlengkapan serta peralatan buat proses pembuatan, penyimpanan serta ialah tempat yang didatangi orang buat mencari bermacam berbagai santapan serta minuman umumnya pula menyuguhkan keunikan tertentu sebagai energi tariknya, baik lewat menu masakan, hiburan ataupun tampilan raga bangunan.³

Salah satu produk jasa yang merasakan ketatnya persaingan industri jasa dikala ini merupakan bisnis kafe. Eksistensi kafe di Kotamobagu sudah jadi panorama alam tiap hari khususnya di golongan mahasiswa ataupun di golongan orang tua serta bermacam- macam berbagai kafe yang sediakan tipe santapan, minuman yang ditawarkan dari yang tradisional sampai modern. Atmosfer kafe ialah salah satu aspek penunjang bisnis kafe dimana atmosfer yang terbentuk bisa membuat konsumen merasakan suatu yang berbeda di tiap kafe yang mereka datangi. Atmosfer kafe yang terbentuk dengan desain bidang dalamnya ataupun bidang luar, suara gemuruh/ tenang, musik, serta seluruh suatu yang kesimpulannya membentuk perasaan aman ataupun kecewa yang bisa dialami oleh konsumen.⁴

Bersumber pada perihal tersebut mutu pelayanan ialah salah satu aspek berarti dalam tingkatan energi saing. Harapan dari konsumen tiap dikala senantiasa berganti sehingga mutu pelayanan yang diberikan pula wajib

³W. Marsum, ‘Restoran Dan Segala Permasalahannya’, 2005, 19.

⁴Vivianli Liu, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen’, 2016, 21.

disesuaikan. Dengan demikian mutu pelayanan hendak pengaruhi kepuasan konsumen yang bisa diukur bersumber pada ukuran mutu pelayanan ialah fakta langsung, keandalan, energi paham, jaminan, serta empati. Sebagian permasalahan yang mencuat sepanjang prasurevei yang dicoba periset antara lain:

1. Fakta raga(langsung), meliputi posisi parkir yang kurang mencukupi, dan penyusunan meja serta sofa yang sangat bersebelahan.
2. Keandalan, meliputi kecepatan petugas dalam pelayanan serta ketepatan data yang diberikan masih kurang. Perihal ini dialami menunggu santapan tersaji, dibutuhkan waktu yang lumayan lama.
3. Energi paham, meliputi kesediaannya melayani konsumen serta membagikan data yang kurang. Perihal ini nampak dikala menu santapan yang telah habis tidak langsung ditulis pada papan yang ada, sehingga konsumen wajib memesan santapan serta waktu buat menunggu jadi meningkat.
4. Jaminan meliputi keamanan transaksi serta reputasi kafe beserta kaeyawannya. Perihal ini tergambar dari jumlah konsumen yang tiba serta komentar konsumen tentang mutu pelayanan yang terdapat di kafe tersebut.
5. Empati, meliputi rasa peka terhadap keadaan konsumen. Perihal ini nampak dikala konsumen membutuhkan bantuannya, pelayan kurang peka menanggapi.⁵

Keberadaan kafe dalam keseharian warga Kotamobagu spesialnya untuk anak muda sudah menemukan posisi tertentu sebagai salah satu alternatif menggunakan waktu luang maupun tujuan yang lebih berarti. Berbagai perihal bisa jadi saja terjalin di dalamnya oleh tiap orang yang tiba turut membagikan donasi terhadap proses mengkonsumsi ruang kafe ini. Oleh sebab itu anak muda di Kotamobagu tidak lagi susah buat mencari tempat nongkrong tidak heran banyak bermunculan kedai- kedai ataupun kafe yang didesain sedemikian rupa

⁵ Indra Wahyu Dianto, 'Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta'(Yogyakarta:2013).

terbuat aman buat nangkring. Mulai dari sarana wifi, serta stop kontak listrik, berbagai macam santapan serta minuman ringan jadi poin inti yang diperlukan dikala nangkring. Tidak cuma itu, pergantian ruang kafe serta style hidup pula turut pengaruhi apalagi mengganti pola mengkonsumsi dan motif orang dalam mendatangi kafe perihal ini mengingat style hidup seorang ditetapkan lewat metode memilah, memakai barang ataupun dalam proses konsumsinya, berakibat pula pada sector usaha jasa serta kuliner.

Di Kotamobagu sendiri ada kafe yang berjumlah 50 kafe yang lumayan populer. Kafe Kedai Kampoeng Bogani merupakan salah satu kedai yang sangat banyak didatangi oleh warga di Kotamobagu serta daerah Bolaang Mongondow Raya. Dini pembangunannya pada tahun 2016 dekat bulan 3- 4, pembukaan formal serta mulai berjalan pada bertepatan pada 24 Mei 2016 bangunan awal terdiri bangunan lantai 1 serta lantai 2 dan zona tempat parkir setelah itu pada dini 2018 mulai dibangun bangunan dini bagian tengah serta ekspansi zona. Wisatawan kafe, kisaran 150- 300 orang hingga dikala ini, setelah itu terdapat pula sebagian wisatawan yang tiba serta berangkat ataupun cuma memesan minuman/ santapan, terdapat pula yang telah memesan tempat buat urusan kantor ataupun cuma hanya berkumpul. Tidak hanya itu konsep Kafe Kedai Kampoeng Bogani berawal dari hobi owner kafe buat mengumpulkan beberapa barang antik serta memiliki dengan iktikad supaya para wisatawan spesialnya generasi mudasupaya tidak melupakan sejarah paling utama sejarah bolaang mongondow.

Tidak hanya Menawarkan bermacam- macam opsi santapan ada pula kopi, roti, serta makanan- makanan tradisional yang lezat serta terjangkau, Kedai Kampoeng Bogani pula menyuguhkan nuansa vintage yang sarat hendak art and culture, yang dengan itu membuat pengunjungnya betah dengan atmosfer yang disuguhkan. Ada pernik- pernik hiasan yang bisa di nikmati para pelanggan serta live music sehingga pelanggan bisa menikmati santapan ataupun hanya bersantai dengan penuh hiburan. Oleh sebab itu bersumber pada latar balik hingga periset hendak melaksanakan riset di tempat itu dengan memakai penekanan kualitatif

serta periset hendak memastikan subjek- subjek periset di antara lain owner usaha, para bartender, manajer serta pula terdapat sebagian karyawan serta pelanggan.

Dalam riset terdahulu yang ditulis oleh Vivianli Liu yang bertajuk Pengaruh Mutu Pelayanan serta Atmosfer Cafe terhadap Kepuasan konsumen menguraikan kalau industri jasa berperan menghasilkan pengalaman baru yang bisa berkesan untuk konsumen, tujuan pengalaman ini untuk konsumen ialah sesuatu tantangan tertentu untuk industri tersebut. Ketatnya persaingan serta terus menjadi meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap suatu produk, terkhusus produk jasa membuat industri wajib mempunyai metode buat tingkatkan proposisi nilai yang merasakan persaingan industri jasa dikala ini merupakan bisnis cafe. Oleh sebab itu bersumber pada latar balik yang sudah penulis uraikan, hingga penulis merasa tertarik buat mengenali lebih rinci hingga penulis berikan judul riset ini **Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu**. Menggunakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif artinya data yang diangkat bukan berupa angka tetapi berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian ingin menggambarkan realita empirik.

B. Identifikasi Masalah

Pada bagian ini penulis mengenali bermacam kasus yang timbul bersumber pada kemungkinan- kemungkinan yang diasumsikan tercantum dalam cakupan riset sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan ialah aspek yang sangat berarti.
2. Kafe merupakan salah satu bisnis yang saat ini tumbuh lumayan pesat.
3. Kepuasan dipengaruhi oleh banyak perihal, salah satunya merupakan mutu layanan.
4. Pergantian ruang kafe serta style hidup pula turut pengaruhi apalagi mengganti pola mengkonsumsi dan motif orang dalam mendatangi kafe.
5. Tingkatan kepuasan konsumen di Kafe Kedai Kampoeng Bogani.

6. mutu pelayanan hendak pengaruhi kepuasan konsumen yang bisa diukur bersumber pada ukuran mutu pelayanan ialah fakta langsung, keandalan, energi paham, jaminan, serta empati.

C. Batasan Masalah

Bersumber pada sebagian kasus yang diidentifikasi dalam latar balik hingga periset menghalangi permasalahan yang hendak dibahas dalam riset ini ialah:

1. Tingkat kepuasan konsumen di Kafe Kedai Kampoeng Bogani.
2. Mutu Pelayanan di Kafe Kedai Kampoeng Bogani.

D. Rumusan Masalah

Bersumber pada penjelasan dari latar balik tadinya bisa ditarik rumusan permasalahan merupakan:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen di Kafe Kedai Kampoeng Bogani?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

E. Tujuan Penelitian

Ada pula yang jadi tujuan riset ini merupakan buat mengenali tingkatan kepuasan konsumen serta mutu pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil dari riset ini cocok dengan rumusan permasalahan penulis bisa mengharapkan bisa membagikan khasiat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
Riset ini berkontribusi dalam pengembangan teori yang berkenaan dengan riset tentang teori mutu pelayanan serta kepuasan konsumen.
2. Secara Praktis
 - a. Bagi Akademik

Bagi perguruan tinggi hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumentasi akademik yang berguna untuk dijadikan acuan civitas Akademik Institut Agama Islam Negeri Manado.

b. Bagi Para Pengusaha Kafe Kedai Kampoeng Bogani

Sebagai masukan serta pertimbangan serta rujukan buat menyusun ulang strategi bersaing untuk para pengelola usaha Kafe di Kotamobagu. Sehingga nantinya usaha yang mereka jalankan dapat eksis walaupun banyak bermunculan bisnis yang seragam.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Riset ini diharapkan bisa digunakan sebagai bahan rujukan buat riset berikutnya. Serta menaikkan pengetahuan tentang teori tingkatkan kepuasan konsumen serta mutu pelayanan di Kafe Kedai Kampoeng Bogani.

G. Definisi Operasional

Dalam definisi operasional ini hendak dipaparkan menimpa penafsiran-pengertian tentang perkata berarti dalam penyusunan ini, sehingga tidak terdapat kesalahpahaman tentang makna kata yang diartikan. Perihal ini pula bertujuan buat mangulas penafsiran serta ruang lingkup perkata. Pengetian perkata diartikan dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan ialah perasaan bahagia ataupun kecewa yang dihasilkan dari perbandingan performance produk terhadap ekspektasi mereka. Bila performance kandas penuh ekspektasi hingga pelanggan jadi tidak puas.⁶

2. Kualitas Pelayanan

⁶Felita Sasongko dan Hartono Subagio 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Ayam Penyet RIA', *Manajemen Pemasaran*, 1 (2) (2013), 1–7.

Kualitas pelayanan merupakan perihal absolut yang wajib dipunyai oleh industri ataupun lembaga yang menawarkan jasa, sebab dengan Kualitas pelayanan kepada konsumen, industri ataupun lembaga bisa mengukur tingkatan kinerja yang sudah dicapai.⁷

3. Kafe Kedai Kampoeng Bogani

Kafe adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik berupa makanan dan minuman.

Setelah itu Kedai Kampoeng bogani terletak di Kelurahan Matali Kecamatan Kotamobagu Timur, kota Kotamobagu, Provinsi Sulawesi Utara. Kelurahan matali berdiri saat sebelum tahun 1902 dengan nama Desa Mantali yang berasal dari kata Mosali atau Membeli, kemudian sesudah Belanda masuk pada tahun 1902 nama tersebut Kelurahan tersebut berubah menjadi matali.⁸

⁷Felita Sasongko dan Hartono Subagio.

⁸Endang Darwin Durachim, 'Pengaruh Aplikasi Strategi Manajemen Operasi Dan Pemasaran Produk', *Jurnal Pariwisata*, 4(1) (2017), 19.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seorang yang timbul sehabis menyamakan kinerja ataupun hasil sesuatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja ataupun hasil yang diharapkan. Bila kinerja terletak di dasar harapan, konsumen tidak puas. Engel melaporkan kalau kepuasan pelanggan ataupun kepuasan konsumen ialah penilaian pasca beli di mana alternatif yang diseleksi sekurang- kurangnya sama ataupun melampaui harapan pelanggan, sebaliknya ketidakpuasan pelanggan mencuat apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Bagi Pasuraman, Zeithaml, serta Berry, mengemukakan kalau kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan terhadap satu tipe pelayanan yang didapatkannya. Sebaliknya bagi Philip Kotler, serta Kevin Lane Keller, yang dilansir dari novel manajemen pemasaran berkata kalau kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia atau kecewa seorang yang timbul sehabis menyamakan kinerja(hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁹

Tujuan utama dari konsumen dalam mengkonsumsi sesuatu produk yang dijual di pasar merupakan buat memaksimalkan kepuasan total. Para pakar ekonomi menyebut kepuasan total ini sebagai utilitas total dari konsumen yang diperoleh kala konsumsi sesuatu produk. Dengan demikian utilitas total yang diperoleh konsumen kala konsumsi produk itu bisa didefinisikan sebagai kepuasan total yang diperoleh dari beberapa item per periode waktu. Sehingga guna utilitas total menampilkan ikatan antara kepuasan total yang diterima lewat mengkonsumsi produk serta tingkatan mengkonsumsi dari konsumen itu. Pada

⁹M.Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen Dan Sikap Pemasaran* (Yogyakarta: Qiamedia, 2019).

dasarnya konsep utilitas dalam ekonomi manajerial mengacu pada kepuasan konsumen yang berkaitan dengan pemilikan, pemakaian, mengkonsumsi, ataupun khasiat dari sesuatu produk. Utilitas menempel dalam produk itu yang mencerminkan keahlian Kualitas buat membagikan kepuasan total kepada konsumen yang konsumsi produk itu. Dengan demikian sumber serta pemicu dari utilitas merupakan Kualitas dalam makna luas yang bisa bertabiat obyektif ataupun subyektif bergantung dari pemikiran konsumen itu. Sebab Kualitas berfokus pada kepuasan konsumen, butuh dimengerti komponen- komponen yang berkaitan dengan kepuasan konsumen itu. Pada dasarnya kepuasan konsumen bisa didefinisikan secara simpel sebagai sesuatu kondisi di mana kebutuhan, kemauan, serta harapan ko nsumen bisa terpenuhi lewat produk yang disantap.¹⁰

Seluruh Industri memiliki tujuan yang diimplementasikan berupa produk ataupun jasa yang dipasarkan. Pastinya mengacu pada pelanggan sebagai sasarannya. Mereka mempunyai harapan- harapan pada kualitas santapan serta minuman yang dijual dan bisa memperhitungkan pelayanan tersebut sehingga hendak berupa apakah pelanggan tersebut menggapai tingkatan kepuasan pelanggan ataupun tidak.

Terdapat sebagian tata cara yang dipakai ataupun yang digunakan tiap industri buat mengukur serta memantau kepuasan pelanggan. Salah satu penanda buat mengukur kepuasan pelanggan bagi Handi Irawan mengatakan terdapat 5 aspek pendorong kepuasan pelanggan ialah:

- a. Kualitas Produk, pelanggan merasa puas sehabis membeli serta memakai produk tersebut nyatanya Kualitas produknya baik.
- b. Harga, buat pelanggan yang sensitif umumnya harga murah merupakan salah satu sumber kepuasan yang terutama mereka hendak memperoleh value of money.
- c. Service Quality, kepuasan terhadap Kualitas pelayanan umumnya susah ditiru. Konsumen hendak merasa puas apabila mereka

¹⁰Vincent Gaspers, *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis* (Jakarta: Gramedia pustaka utama, 1996).

memperoleh pelayanan yang baik ataupun yang cocok dengan apa yang diharapkan.

- d. Emotional Factor, konsumen hendak merasa serta memperoleh kepercayaan kalau orang lain hendak kagum terhadap ia apabila memakai produk dengan merk tertentu yang cenderung memiliki tingkatan kepuasan yang lebih besar. Kepuasan yang lebih besar. Kepuasan yang diperoleh bukan sebab Kualitas dari produk namun nilai sosial yang membuat konsumen jadi puas terhadap merk tertentu.
- e. Bayaran serta kemudahan buat memperoleh produk ataupun jasa tertentu, pelanggan hendak terus menjadi puas apabila relatif gampang, aman, serta efektif dalam memperoleh produk ataupun pelayanan.¹¹

2. Strategi Kepuasan Konsumen

Bagi Tjiptono melaporkan kalau terdapat sebagian strategi yang bisa dipadukan buat mencapai serta tingkatkan kepuasan pelanggan, di antara lain:

a. Relationship Marketing

Dalam strategi ini, ikatan transaksi antara penyedia jasa serta pelanggan berkepanjangan, tidak berakhir sehabis penjualan berakhir. Dengan kata lain, dijalin sesuatu kemitran jangka panjang dengan pelanggan secara selalu sehingga diharapkan bisa terjalin bisnis ulangan(repeat business).

b. Strategy Superior Customer Service

Industri yang mempraktikkan strategi ini berupaya menawarkan pelayanan yang lebih unggul dari pada para pesaingnya. Buat mewujudkannya diperlukan dana yang besar, keahlian sumber energi manusia serta usaha gigih. Walaupun demikian, lewat pelayanan yang lebih unggul, industri yang bersangkutan bisa membebaskan harga yang lebih besar pada jasanya. Hendak terdapat kelompok

¹¹Ngatmo Tri Bodroastuti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang* (Semarang, 2007).

konsumen yang tidak berkeberatan dengan harga mahal tersebut. Tidak hanya itu industri dengan pelayanan superior hendak mencapai laba serta tingkatan perkembangan yang lebih besar dari pada pesaingnya yang membagikan pelayanan inferior.

c. Strategy Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees

Buat tingkatan kepuasan pelanggan, industri jasa bisa meningkatkan augmented service terhadap core service- nya, misalnya: dengan merancang garansi tertentu ataupun dengan membagikan pelayanan purnajual yang baik.

d. Strategi Penanganan Keluhan Efektif

Penindakan keluhan yang baik membagikan kesempatan buat mengganti seseorang pelanggan yang tidak puas jadi pelanggan yang puas(ataupun apalagi pelanggan abadi).

e. Strategi Peningkatan Kinerja

Berbagai upaya yang bisa dicoba buat tingkatan kinerja industri antara lain:

- 1) Menyempurnakan proses serta produk (jasa) lewat upaya revisi berkesinambungan. Lewat proses ini diharapkan industri sanggup melayani konsumen lebih kilat, lebih efektif, lebih memuaskan serta lebih berKualitas.
- 2) Melaksanakan pemantauanklien pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.
- 3) Memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relations* kepada setiap jajaran manajemen dan karyawan.
- 4) Membentuk tim-tim kerja lintas fungsional yang pada gilirannya bisa tingkatan kemampuannya dalam melayani pelanggan.

- 5) Memberdayakan (empowerment) karyawan sehingga mereka bisa mengambil keputusan tertentu yang berkaitan dengan tugasnya.¹²

3. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pemantauan serta pengukuran terhadap kepuasan pelanggan sudah jadi perihal yang sangat esensial untuk tiap industri. Perihal ini disebabkan langkah tersebut bisa membagikan umpan baik serta masukan untuk keperluan pengembangan serta implementasi strategi kenaikan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu bisa diukur dengan bermacam berbagai tata cara serta metode. Pada bagian ini hendak dibahas sebagian diantaranya tata cara pengukuran kepuasan konsumen Kotler mengenali 4 tata cara buat mengukur kepuasan pelanggan, ialah sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan Saran

Tiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan butuh membagikan peluang yang luas kepada para pelanggannya buat mengantarkan anjuran, komentar, serta keluhan mereka. Media yang digunakan dapat berbentuk kotak anjuran yang diletakkan di tempat- tempat strategis (yang gampang dijangkau ataupun kerap dilewati pelanggan), kartu pendapat (yang dapat diisi langsung ataupun yang dapat dikirim kepada industri). Data- data yang diperoleh lewat tata cara ini bisa membagikan ide- ide baru serta masukan yang berharga kepada industri, sehingga memungkinkannya buat bereaksi dengan paham serta kilat buat menanggulangi masalah- masalah yang mencuat. Hendak namun sebab tata cara ini bertabiat pasif, hingga susah memperoleh cerminan lengkap menimpa kepuasan ataupun ketidakpuasan pelanggan. Upaya memperoleh anjuran yang bagus dari pelanggan pula susah diwujudkan dengan tata cara ini. Terlebih lagi apabila industri tidak membagikan imbal balik serta tindak lanjut yang mencukupi kepada mereka yang sudah bersusah berpikir menyumbang ilham kepada industri.

¹²Bagus Mohamad Gandhi Sutarso, 'Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen', *Jurnal Universitas Diponegoro*, 2008, 24.

b. Ghost Shopping

Salah satu metode buat mendapatkan cerminan menimpa kepuasan pelanggan merupakan dengan memperkerjakan sebagian orang (ghost shopper) buat berfungsi ataupun berlagak sebagai pelanggan/ pembeli potensial produk industri serta pesaing. Tidak hanya itu para ghost shopper pula bisa mengamati metode industri serta pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menanggapi persoalan pelanggan serta menanggulangi tiap keluhan. Pastinya karyawan tidak boleh ketahui jika atasannya lagi melaksanakan riset ataupun evaluasi misalnya dengan metode menelepon perusahaannya sendiri serta mengajukan bermacam keluhan ataupun persoalan.

c. Lost Customer Analysis

Industri menghubungi para pelanggan yang sudah menyudahi membeli ataupun yang sudah pindah pemasok supaya bisa menguasai kenapa perihal itu terjalin serta biar bisa mengambil kebijakan revisi/ penyempurnaan berikutnya. Bukan cuma exit interview saja yang butuh, namun pemantauan customers loss rate pula berarti, di mana kenaikan customers loss rate menampilkan kegagalan industri dalam kepuasan konsumen.

d. Survei Kepuasan Konsumen

Biasanya banyak penelitian menimpa kepuasan pelanggan yang dicoba dengan tata cara survei, baik dengan survei lewat pos, telepon, ataupun wawancara individu. Lewat survei industri hendak mendapatkan asumsi serta umpan balik (feedback) secara langsung dari pelanggan serta pula membagikan ciri (signal) positif kalau industri menyimpan atensi terhadap para pelanggannya.¹³

4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Bagi Sugiarto kalau pelayanan yang baik hendak bisa menghasilkan loyalitas pelanggan yang terus menjadi menempel erat serta pelanggan tidak berpaling industri lain. Penuhi harapan pelanggan hingga secara tidak langsung pelayanan dikatakan tidak berkualitas. Contohnya pelayanan pengaduan

¹³Endro prihastono, 'Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web', *Dinamika Teknik*, 4 (1) (2012), 17–18.

pelanggan yang lekas diatasi ataupun diperbaiki apabila terdapat yang rusak. Perihal ini berbeda dengan faktor- faktor yang pengaruhi kepuasan pelanggan yang di informasikan oleh Kuswandi yang terdiri dari:

- a. Kualitas produk ataupun jasa ialah, menimpa kualitas produk ataupun jasa yang lebih berKualitas dilihat dari fisiknya.
- b. Kualitas Pelayanan yakni bermacam tipe pelayanan hendak senantiasa dikritik oleh pelanggan, namun apabila pelayanan penuh harapan pelanggan hingga secara tidak langsung pelayanan dikatakan tidak berkualitas. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang lekas diatasi ataupun diperbaiki apabila terdapat yang rusak.
- c. Harga

Harga merupakan perihal yang sangat sensitive buat penuh kebutuhan pelanggan, pelanggan hendak cenderung memilah produk ataupun jasa yang membagikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

- d. Waktu Penyerahan

Artinya kalau baik pendistribusian ataupun penyerahan produk ataupun jasa dari industri dapat pas waktu serta cocok dengan perjanjian yang sudah disepakati.

- e. Keamanan

Pelanggan hendak merasa puas apabila produk ataupun jasa yang digunakan terdapat jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.¹⁴

5. Dimensi Kepuasan Konsumen

Tingkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ialah aspek yang berarti dalam meningkatkan sesuatu system penyediaan pelayanan yang paham terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan waktu serta bayaran dan memaksimalkan akibat yang ditimbulkan terhadap populasi target dari pelayanan yang diberikan. Bagi Hawkins serta Lonney dalam Tjiptono

¹⁴Kusumasitta, 'Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia', *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7 (1) (2014), 32.

terdapat 6 konsep inti yang mempunyai kesamaan diantara beragamnya metode mengukur kepuasan pelanggan, ialah:

- a. Kepuasan pelanggan Totalitas metode yang sangat simpel buat mengukur kepuasan pelanggan merupakan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk ataupun jasa khusus tertentu. Umumnya, terdapat 2 bagian dalam proses pengukurannya.
 - 1) Mengukur tingkatan kepuasan konsumen terhadap produk serta ataupun jasa industri bersangkutan.
 - 2) Memperhitungkan serta membandingkannya dengan tingkatan kepuasan konsumen totalitas terhadap produk serta ataupun jasa para pesaing.
- b. Ukuran Kepuasan Pelanggan bermacam riset memilah kepuasan konsumen ataupun pelanggan kedalam komponen-komponennya. Proses semacam itu terdiri atas 4 langkah.
 - 1) Mengidentifikasi dimensi- dimensi kunci kepuasan konsumen ataupun pelanggan.
 - 2) Memohon pelanggan memperhitungkan produk serta ataupun jasa industri bersumber pada item- item khusus semacam kecepatan layanan ataupun keramahan staf layanan pelanggan.
 - 3) Memohon pelanggan memperhitungkan produk ataupun jasa pesaing bersumber pada item- item khusus yang sama.
 - 4) Memohon para konsumen buat memastikan dimensi- dimensi yang bagi mereka sangat berarti dalam memperhitungkan kepuasan pelanggan totalitas.

c. Kesesuaian Harapan

Ialah kesesuaian ataupun ketidaksesuaian antara harapankonsumen dengan kinerja actual produk ataupun jasa industri. Dalam perihal ini hendak lebih ditekankan pada Kualitas pelayanan (service quality) yang mempunyai komponen berbentuk harapan pelanggan hendak pelayanan yang diberikan semacam kebersihan posisi, kecepatan pelayanan, keramahan/ kesopanan serta karyawan.

d. Minat Pembelian Ulang

Ialah kepuasan pelanggan diukur dengan jalur menanyakan apakah pelanggan hendak berbelanja ataupun memakai jasa industri lagi. Pelayanan yang berkualitas bisa menghasilkan kepuasan konsumen dimana kualitas pelayanan tersebut lain.

e. Ketidakpuasan pelanggan

Ialah menelaah aspek-aspek yang digunakan buat mengenali ketidakpuasan pelanggan meliputi:

- 1) Komplain;
- 2) Retur ataupun pengembalian produk;
- 3) Biaya garansi;
- 4) *Recal*;
- 5) Word of mouth negative serta;
- 6) *Defections*.¹⁵

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dimiliki oleh sesuatu layanan yang cuma bisa dinilai oleh pelanggan. Semacam dikemukakan sebagian pakar berikut ini. Kualitas dapat didefinisikan sebagai anggapan pelanggan terhadap totalitas Kualitas ataupun keunggulan sesuatu produk ataupun jasa layanan berkenaan dengan iktikad yang diharapkan. Kualitas wajib diawali dari kebutuhan pelanggan serta berakhir pada anggapan pelanggan. Perihal ini berarti kalau kualitas yang baik tidaklah bersumber pada sudut pandang ataupun anggapan pihak penyedia jasa, melainkan bersumber pada sudut pandang ataupun anggapan pelanggan. Parasuraman mengemukakan kualitas pelayanan ialah dimensi evaluasi merata atas tingkatan sesuatu pelayanan yang baik. Terdapat 2 aspek utama yang pengaruhi Kualitas jasa ialah *expected service* serta *perceived service*. Apabila jasa yang diterima ataupun dialami kurang dari harapan hingga dikatakan Kualitas layanan kurang baik.

¹⁵Kusumasitta.

Zeithaml serta Bitner mengemukakan kalau kualitas layanan merupakan total pengalaman yang cuma bisa dievaluasi oleh pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkatan keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkatan keunggulan buatenuhi kemauan pelanggan. Setelah itu bagi Tjiptono serta Chandra Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan membagikan dorongan spesial untuk para pelanggan buat menjalankan jalinan kedekatan silih menguntungkan dalam jangka panjang dengan industri. Jalinan emosional semacam ini membolehkan industri buat menguasai dengan seksama harapan serta kebutuhan khusus pelanggan. Pada gilirannya, industri bisa tingkatan kepuasan pelanggan, dimana industri memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menenangkan serta meminimumkan ataupun meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang mengasyikkan.¹⁶

2. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Fitzsimmons mengatakan terdapatnya 4 ciri pelayanan ialah:

- a. Peristiwa pada waktu yang bertepatan, kenyataan kalau pelayanan terbuat buat digunakan secara bertepatan, sehingga pelayanan tidak ditaruh. Ketidakmampuan buat menaruh pelayanan ini membatasi pemakaian strategi manufaktur tradisional dalam melaksanakan penyimpanan buat mengantisipasi fluktuasi permintaan.
- b. Pelayanan langsung digunakan serta habis (*service perishability*) pelayanan ialah komoditas yang kilat habis. Perihal ini bisa dilihat pada tempat duduk kafe yang habis, tidak muatnya ruangan kafe tersebut. Pada tiap- tiap permasalahan sudah menimbulkan kehabisan kesempatan.
- c. Tidak berwujud (*intangibility*) pelayanan merupakan produk benak yang berbentuk ilham serta konsep. Oleh sebab itu, inovasi pelayanan tidak dapat dipatenkan. Buat mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, industri wajib melaksanakan ekspansi secepatnya serta mendahului pesaing.

¹⁶Andriansan Sudarso, *Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2016).

- d. Berbagai- macam (heterogeneity) campuran dari watak tidak berwujud pelayanan serta pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian system pelayanan menciptakan pelayanan yang berbagai- macam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen serta pegawai yang membagikan pelayanan menghasilkan mungkin pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.¹⁷

3. Dimensi Kualitas pelayanan

Kualitas terdiri dari beberapa keistimewahan produk, yang penuh kemauan pelanggan, dengan demikian membagikan kepuasan atas pemakaian produk. Bersumber pada definisi ini, kualitas pelayanan dapat diwujudkan lewat pemenuhan kebutuhan serta kemauan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya buat mengimbangi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang dialami sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, hingga kualitas layanan bersangkutan hendak dipersepsikan baik ataupun positif. Bila pelayanan yang dialami melebihi pelayanan yang diharapkan, hingga kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas sempurna. Kebalikannya apabila *perceived service* lebih kurang baik dibanding pelayanan yang diharapkan, hingga kualitas jasa dipersepsikan negative ataupun kurang baik. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa bergantung pada keahlian penyedia jasa dalam penuh harapan pelanggannya secara tidak berubah-ubah.

Bersumber pada definisi- definisi tersebut di atas bisa disimpulkan kalau kualitas pelayanan merupakan tingkatan keunggulan pelayanan yang bisa penuh kemauan konsumen/ pelanggan yang diberikan oleh sesuatu organisasi. Supaya pelayanan mempunyai kualitas serta membagikan kepuasan kepada pelanggan, hingga perusahaan wajib mencermati berbagai ukuran yang bisa menghasilkan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Banyaknya para pakar mengatakan dimensi- dimensi kualitas pelayanan, tetapi dalam riset Zeithaml dalam Tjiptono serta Chandra melaporkan terdapatnya overlapping di antara sebagian ukuran.

¹⁷Vivianli Liu.

Oleh karena itu, para periset menyederhanakan 10 ukuran tersebut jadi 5 ukuran yang diucap ukuran SERVQUAL, ialah:

- a. Fakta Raga (tangibles) Berkenaan dengan energi sarana raga, peralatan, serta material yang digunakan industri, dan penampilan karyawan.
- b. Keandalan (reability) berkaitan dengan keahlian industri buat membagikan layanan yang sayarat semenjak awal kali tanpa membuat kesalahan apapun serta mengantarkan jasanya cocok dengan waktu yang disepakati.
- c. Energi Paham (responsiveness) Berkenaan dengan kesediaan serta keahlian para karyawan buat menolong para pelanggan serta merespon permintaan mereka, dan menginformasikan kepada jasa hendak diberikan serta setelah itu membagikan jasa secara kilat.
- d. Jaminan (assurance) Ialah sikap para karyawan sanggup meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap industri serta industri biasa menghasilkan rasa nyaman untuk para pelanggan. Jaminan pula berarti kalau para karyawan senantiasa berlagak sopan serta memahami pengetahuan serta keahlian yang diperlukan buat menanggulangi tiap persoalan ataupun permasalahan pelanggan.
- e. Empati (empaty) industri menguasai permasalahan para pelanggannya serta berperan demi kepentingan pelanggan, dan membagikan atensi personal kepada para pelanggan serta mempunyai jam pembedahan yang aman.¹⁸

C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Pelayanan industri yang diperuntukan kepada pelanggan ialah elemen yang sangat berarti supaya bisa menghasilkan pelanggan- pelanggan yang loyal. Dalam rangka menghasilkan hawa pelanggan yang loyal, manajemen wajib sanggup buat meningkatkan kepuasan pelanggan lewat kualitas pelayanan cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Bagi Tjiptono kalau Kualitas mempunyai ikatan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Bagi Tjiptono kalau kualitas mempunyai ikatan yang erat dengan kepuasan pelanggan, Kualitas

¹⁸Mu'ah, *Loyalitas Pelanggan* (Jakarta: Zefatama publisher, 2014).

membagikan sesuatu dorongan kepada pelanggan buat menjalakan jalinan ikatan yang kokoh dengan industri. Dalam jangka panjang jalinan semacam ini membolehkan industri buat menguasai dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian industri bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dimana industri memaksimumkan pengalaman pelanggan yang kurang mengasyikkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan bisa menghasilkan kesetiaan ataupun loyalitas pelanggan kepada industri yang membagikan kualitas memuaskan. Lebih lanjut Kotler menarangkan kalau dari totalitas aktivitas yang dicoba oleh industri pada kesimpulannya hendak bermuara pada nilai yang hendak diberikan oleh pelanggan menimpa kepuasan yang dialami. Kepuasan merupakan tingkatan perasaan dimana seorang melaporkan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima serta yang diharapkan.¹⁹

No	Wawancara	Tingkat Kepuasan	Jawaban dari informan
1	ibu Tirsa Mokoginta	Dalam segi santapan di Kedai Kampoeng Bogani	“Yang membuat saya puas di Kedai Kampoeng Bogani terdapat pada makanannya sebab santapan di mari sangat lezat terlebih santapan kesukaan saya merupakan nasi sapi lada gelap”
2	Moh. Andyka	Bagi saya jika dari segi kepuasan	“tidak ada kendala karena semua makanan, minuman dan fasilitas sangat memuaskan”
3	Fahri Mamonto	“Terpaut dengan kepuasan dikampoeng bogani	sangat memuaskan bagi saya sebab kecepatan proses menu yang dipesan tiba sangat kilat
4	Intan Bareng	Terpaut dengan kepuasan sarana kafe bogani	“kafe bogani ini sediakan live musik sehingga pelanggan terhibur serta tempatnya yang aman namun terdapat pelayanan yang kurang memuaskan ialah ada di lamanya pesanan lama tiba

¹⁹Kusumasitta.

- | | | | |
|------------------|---------------------|--|---|
| 5 | Maman Mokodompit | Dari segi pelayanan | saya merasa sangat puas cuma saja cuma terdapat sedikit sekali hambatan ialah terdapat pada lamanya tiba pesanan namun itu perihal yang tidak kurangi kepuasan saya, sebaliknya dari segi Kualitas sangat bagus serta cocok dengan harga yang dikeluarkan |
| 6 | Sindy Guntur | “Bagi saya dari segi kepuasan saya | sangat puas sebab santapan serta minuman sangat lezat serta harga yang begitu merakyat namun buat permasalahan pelayanan sangat tidak memuaskan sebab pesanan yang lama serta lamanya tiba pelayan yang membagikan catatan menu santapan serta minuman |
| 7 | Herviana Pobela | yang awal terpaut kepuasan penyediaan santapan serta minuman | “sangat lezat, harga terjangkau dikantong serta terpaut pelayanan mereka lumayan kilat dalam sediakan santapan serta minuman yang kita pesan terlebih pelayan sangat bersih serta apik sehingga jadi energi tarik tertentu dimata pelanggan |
| Kualitas Layanan | | | |
| 8 | Kurniawan Mokoginta | “Bagi saya pelayanan di kedai | lumayan bagus sebab reaksi pelayanan sangat bagus, buat pemesanan santapan tidak terdapat hambatan sebab pelayanan kilat, menimpa kepuasan saya merasa sangat puas. |
| 9 | Pricilia Darumeat | Dalam Pelayanan disini di kafe kedai | Sangat memuaskan serta pelayanan kilat dalam perihal penyambutan pelanggan namun ada hambatan pada lamanya |

pesanan tiba.

10 Gita Dondo

Bagi saya dari segi pelayanan dikedai kampoeng bogani

baik sebab pelayanan yang ramah serta murah senyum serta dari segi kepuasan kurang puas sebab lamanya tiba pesanan bisa jadi sebab banyaknya pelanggan yang tiba di kedai ini jadi wajib membiasakan dengan antrian

Dari hasil wawancara kepuasan pelanggan serta Kualitas pelayan dengan narasumber 10 orang bisa ditarik kesimpulan kalau, dari segi kepuasan pelanggan serta Kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani sangat memuaskan, cuma saja lamanya pesanan tiba namun seluruh itu terbayar lunas kala santapan serta minuman yang dipesan tiba sebab cocok dengan harga yang dikeluarkan. tingkatan pelayanan yang baik serta perihal ini tidak dapat di pungkiri lagi kalau tingkatan pelayan di kedai kampoeng bogani membagikan acungan jembol dari para narasumber mulai dari segi uraian yang baik serta jelas sehingga orang yang mendengar merasa puas serta pelayan yang senantiasa membagikan senyuman kepada seluruh pelanggan yang tiba.

D. Kafe

Secara terminologis kata cafe berasal dari bahasa perancis ialah coffe, yang berarti kopi. Di Indonesia kata cafe setelah itu di sederhanakan kembali jadi kafe penafsiran harfiahnya mengacu pada minuman kopi yang setelah itu di Indonesia kafe lebih diketahui sebagai tempat menikmati kopi dengan bermacam tipe minuman non- alkohol lainnya semacam soft drink berikut sajian santapan ringan yang lain. Senada dengan definisi kafe yang diutarakan oleh S. Medlik yaitu “*cafe is establishment providing food and refreshment for consumption and the premises to general public*”.

Lebih lanjut Hornby mengartikan café (kafe) dalam 2 terminologi. “a place where you can buy drink and sederhana meals”, ialah tempat di mana kita dapat membeli minuman serta santapan kecil, serta “small shop (store that sells sweets, food, newspaper, etc) usually stay open later than other shop or store” di mana kafe lebih mengacu pada kedai ataupun warung yang menjual tidak cuma minuman serta santapan namun pula Koran, novel serta buka sampai larut malam. Bersumber pada penafsiran tersebut di atas kafe mempunyai karakteristik semacam tempat yang aman buat menikmati aneka santapan serta minuman berikut atmosfer aman buat berkumpul.²⁰

E. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Arthur Hardyasar Juliana R. Mandei Joachim N. K. Dumais Universitas Samratulangi Manado 2017	Tingkatan Kepuasan Konsumen Kafe Pondok Hijau Kota Manado	Persamaan Penelitian ini bersama mangulas tentang kepuasan konsumen kafe	Riset ini bertujuan buat mengukur tingkatan kepuasan konsumen kafe pondok hijau dilihat dari aspek product, price, place, promotion

²⁰Gede Kamajaya Ahmad Fauzi, I Nengah Punia, *Budaya Nongkrong Anak Muda Di Kafe* (Denpasar, 2014).

				serta service.
2	Michelle Horax Lucy Sanjaya Jessica Pratiwi Agnes Yosephine K Universitas Kristen Petra	Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kafe Kilat Saji dengan Tata cara Service Quality	Persamaan Riset ini bersama mangulas tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan kafe kilat saji	Riset ini bertujuan buat menginginkan santapan yang dipesan bisa lekas disajikan serta lekas dimakan, terlebih bila tersebutmemilik banyak aktivitas yang lumayan padat serta tidak mempunyai banyak waktu.
3	Baskoro Suryandriyo Universitas Islam Indonesia 2018	Ikatan Kualitas Santapan, Kualitas Pelayanan, Atmosfer serta Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe	Riset ini bersama mangulas tentang Kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan terhadap kafe	Riset ini tidak cuma mangulas tentang kepuasan namun pula bertujuan buat mengenali kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh Kualitas santapan, pelayanan, atmosfer kafe.
4	Ardina Hariasari Universitas Negara	Tingkatan Kepuasan Konsumen	Persamaan riset ini bersama	Tujuan dari riset ialah mengenali faktor- faktor

	Yogyakarta 2015	terhadap Produk Kafe Nikkou Ramen Yogyakarta	mangulas tentang Kepuasan konsumen terhadap kafe	yang 1. pengaruhi kepuasan konsumen di Nikkou Ramen 2. Mengenal aspek mana yang sangat dominan terhadap kepuasan di Nikkou Ramen
5.	Ramadhan Harahap Akademi Sekretari&Manajemen Cendana 2017	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Kilat Saji KFC Cabang Asia Mega Mas Medan	Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang Kepuasan konsumen terhadap kafe	Riset ini bertujuan sebagai pemenuhan kebutuhan warga kepuasan pelanggan jadi salah satu yang terutama dalam evaluasi sesuatu produk
6	Dika Lambang Krisdianti sunarti Universitas Brawijaya Malang 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kafe Pizza Hut Malang Town Square	Persamaan riset ini bersama mangulas tentang Kepuasan konsumen terhadap	Perbandingan riset ini buat menarangkan serta mengenali pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan

			Kualitas pelayanan kafe	konsumen secara bersama- sama
7	Juang Novrianto Universitas Islam Riau 2016	Analisis Kepuasan Pelanggan pada Kafe Sop Tunjang Pertama (M1) di Pekan Baru	Persamaan riset ini bersama mangulas tentang kepuasan konsumen terhadap kafe	Perbandingan riset ini dicoba buat menganalisis anggapan pelanggan pada Kualitas pelayanan kuliner di kafe.
8	Ilham Akbar Solichin Sri Kantun Bambang Suryadi Universitas Jember 2017	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kafe quick chicken jalur jawa Nomor. 63 jember tahun 2016	Riset ini bersama mangulas tentang Kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan terhadap kafe	Perbedaan penelitian ini adalah perkembangan usaha kuliner saat ini telah menunjukkan kemajuan yang pesat.
9	Giofany Rondonuwu Universitas Samratulangi Manado 2014	Tingkatan Kepuasan konsumen di kafe McDonald' s Manado	Persamaan riset ini bersama mangulas tentang Kepuasan konsumen terhadap kafe	Perbandingan Riset ini merupakan buat kepuasan konsumen ditetapkan oleh Kualitas produk serta pelayanan. Serta bertujuan buat mengenali

				tingkatan kepuasan konsumen terhadap produk serta pelayanan yang terdapat di kafe
10	Diyah Aditiayastuti Universitas Muhammdiyah Surakarta 2015	Analisis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan sari rahayu di banjarnegara	Persamaan riset ini bersama mangulas tentang Kepuasan konsumen terhadap kafe	Perbandingan riset ini merupakan buat mengenal pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Riset ini hendak dilaksanakan di Kafe Kedai Kampoeng Bogani Matali Kotamobagu Timur. Penulis mengambil posisi riset ini, sebab dengan keadaan kafe yang relevan dengan kasus yang penulis deskripsikan dalam riset ini. Ada pula waktu riset ini dicoba sepanjang 2 bulan, diawali pada bulan September hingga dengan bulan Oktober 2020.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Bagi Tatang Meter. Amirin, subjek riset merupakan sumber tempat mendapatkan penjelasan riset ataupun lebih pas dimaknai sebagai seorang ataupun suatu yang mengenainya mau diperoleh penjelasan. Bagi Muhammad Idrus mendefinisikan subjek riset sebagai orang, barang, ataupun organisme yang dijadikan sumber data yang diperlukan dalam pengumpulan informasi riset. Sebaliknya bagi Suharsimi Arikunto mendefinisikan subjek riset sebagai barang, perihal ataupun orang yang jadi tempat informasi di mana variabel riset menempel, serta yang dipermasalahkan. Ketiga definisi di atas menampilkan kalau subjek riset berkaitan erat dengan di mana sumber informasi riset diperoleh. Suatu yang dalam dirinya menempel permasalahan yang mau diteliti serta jadi tempat diperolehnya informasi dalam riset hendak jadi subjek riset.²¹

Bagi Nyoman Kutha Ratna objek merupakan totalitas indikasi yang terdapat di dekat kehidupan manusia. Apabila dilihat dari sumbernya, objek dalam riset kualitatif diucap suasana social yang terdiri dari 3 elemen ialah: tempat, pelakon, serta kegiatan yang berhubungan secara sinergis, Bagi Andi Prastowo serta Sugiyono kalau objek riset kualitatif pula bukan sekedar berpatokan pada suasana social yang terdiri dari 3 elemen diatas melainkan pula kejadian alam, tumbuh- tumbuhan, fauna, kendaraan, serta sejenisnya. Setelah itu bagi Supranto

²¹Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

menguraikan kalau objek riset merupakan himpunan elemen yang bisa berbentuk orang, organisasi ataupun benda yang hendak diteliti.²²

C. Rancangan Penelitian

Rancangan riset ini yang digunakan merupakan riset kualitatif, kualitatif merupakan riset yang berpegang kepada paradigma naturalistic ataupun fenomenologi. Ini sebab riset kualitatif tetap dicoba dalam setting alamiah terhadap sesuatu fenomena. Riset kualitatif cenderung memakai analisis proses serta arti (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam riset kualitatif. Riset kualitatif diarahkan buat menguasai fenomena- fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian makna ataupun pengertian riset kualitatif tersebut merupakan riset yang digunakan buat mempelajari pada objek alamiah dimana periset ialah instrument kunci.²³

Dalam riset kualitatif periset sendiri ataupun dengan dorongan orang lain ialah perlengkapan pegumpul informasi utama sehingga kedatangan periset di lapangan absolut diperlukan riset lapangan ialah riset yang mencari dimana peristiwa- peristiwa yang jadi objek riset berlangsung, sehingga memperoleh data langsung serta terkini tentang permasalahan yang berkenaan, sekalian sebagai pengecekan terhadap bahan- bahan yang sudah terdapat. Bila ditinjau dari sudut keahlian ataupun mungkin riset bisa membagikan data ataupun uraian, hingga riset ini tercantum riset deskriptif. Riset deskriptif ialah riset yang berupaya mendeskriptifkan menimpa unit sosial tertentu yang meliputi orang, kelompok, lembaga serta warga.²⁴ Dalam perihal ini periset berupaya mendeskriptifkan menimpa unit sosial tertentu yang meliputi orang, kelompok, lembaga serta warga.

Dalam perihal ini periset berupaya mendeskriptifkan secara mendalam gimana tingkatan kepuasan konsumen serta kualitas pelayanan kafe kedai kampoeng bogani di kota kotamobagu. Bisa disimpulkan kalau riset deskriptif

²²Fitrih dan Luthfiah, *Metode Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa Barat: Cv Jejak, 2017).

²³Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & Mix Methode* (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019).

²⁴Iwan Hermawan.

kualitatif ialah tata cara riset yang berupaya melukiskan kondisi objek sesuatu keadaan ataupun area tertentu buat menggambarkan, melukiskan, serta menganalisa secara universal kasus dan fenomena yang terjalin secara sistematis, dengan kata lain riset ini cuma menggambarkan fenomena riset apa terdapatnya dari sumber informasi berbentuk tulisan, sikap ataupun lisan tanpa terdapatnya uji ikatan variable. Riset ini bermaksud buat menganalisa gimana tingkat kepuasan konsumen serta kualitas kafe kedai kampoeng bogani di kotamobagu.

D. Data dan Instrumen

Sumber informasi dalam riset ini meliputi sumber informasi primer serta informasi sekunder. Sumber informasi primer merupakan sumber informasi yang langsung membagikan informasi kepada pengumpulan informasi, yang diperoleh langsung dari tangan awal hasil wawancara penulis dengan yang bersangkutan.

1. Data primer dalam penelitian ini sumber data primernya yakni sumber data yang diperoleh dan di kumpulkan langsung dari informan yang terdiri dari pemilik usaha Kafe Kedai Kampoeng Bogani memiliki sumber data dari manager kafe, chef, bartender, *captain waiter*, dan konsumen.
2. Informasi Sekunder dalam riset ini diambil dari novel penunjang serta informasi dari harian yang berkaitan dengan riset ini ialah harian tentang Analisis tingkatan kepuasan konsumen pada restoran Oasis Jakarta. Ada pula pula informasi yang diambil dari youtube yang berkaitan dengan riset ini ialah informasi dokumentasi menimpa Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi ialah langkah yang sangat berarti dalam riset sebab itu, seseorang periset wajib terampil dalam mengumpulkan informasi supaya memperoleh informasi yang valid. Pengumpulan informasi merupakan prosedur yang sistematis serta standar buat mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Prosedur pengumpulan informasi yang penulis terapkan dalam riset ini merupakan sebagai berikut:

- a. Kepustakaan ialah sesuatu tata cara ataupun metode yang dicoba dengan tipe jalur membaca sebagian literatur yang berkaitan dengan ulasan dengan teknik pengambilan baik secara analisis, perbandingan, kutipan langsung serta tidak langsung uraian.
- b. Riset lapangan, memperoleh informasi buat penyusunan langsung melaksanakan survey posisi riset. Secara teknis tata cara ini dicoba sebagai berikut:

- 1) Observasi

Mengumpulkan informasi lewat pengamatan langsung serta mencatat apa yang dibutuhkan dalam khasiat riset sehingga bisa menemukan informasi secara langsung dari manager kafe ataupun captain waiter. Observasi sesungguhnya merupakan aktivitas mengumpulkan informasi yang digunakan buat menghimpun informasi dalam riset lewat panca indra ataupun dimaksud sebagai pengamatan dalam pencatatan secara sistematis terhadap indikasi yang nampak pada objek riset. Setelah itu Observasi ini telah dicoba pada bertepatan pada 02 September 2020, hasil observasi berbentuk cerminan dari Kafe Kampoeng Bogani, Tahun didirikannya 2016, wisatawan yang tiba dari golongan anak muda sangat dominan jumlah wisatawan juga dapat menggapai 150- 300 orang dalam satu bulan. Jadi pada Observasi ini cuma sebagian cerminan saja menimpa Kafe yang periset jalani berikutnya hendak dilanjutkan pada riset mendatang.

- 2) Wawancara

Tata cara wawancara merupakan suatu diskusi yang dicoba oleh pewawancara buat mendapatkan data dari wawancara. Wawancara ialah pertemuan 2 orang buat bertukar data serta ide- ide lewat Tanya jawab sehingga memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam riset.

- 3) Dokumentasi

Menyajikan hasil pengolahan bahan- bahan dokumen yang berguna untuk tubuh ataupun lembaga yang mengadakan. Dokumen merupakan tiap bahan tertulis baik seragam karangan, memo, pengumuman intruksi, majalah, bulletin, statment, ataupun ketentuan sesuatu lembaga warga serta kabar yang ditayangkan kepada media massa. Dokumen ini dicoba buat

mendapatkan informasi sejarah didirikannya, kondisi sarana serta prasarana serta pula data- data konsumen di Kafe Kedai Kampoeng Bogani Kotamobagu.

F. Teknik Analisis Data

Ada pula informasi yang dianalisis merupakan segala informasi yang sukses dikumpulkan dari bermacam sumber informasi bermacam sumber informasi, ialah hasil wawancara, pengamatan, yang telah dituliskan dalam catatan lapangan dokumen individu didokumen formal, serta sebagainya.²⁵ Hendak namun dalam riset Kualitatif analisis informasi ini lebih difokuskan sepanjang proses dilapangan bertepatan dengan pengumpulan informasi. Dalam kenyataanya, analisis informasi Kualitatif berlangsung sepanjang proses pengumpulan informasi dari pada sehabis pengumpulan informasi. Dalam analisis bersumber pada informasi yang diperoleh lewat observasi, wawancara, serta dokumentasi. Informasi setelah itu dianalisis lewat 3 komponen yang meliputi reduksi informasi(informasi reduction), penyajian informasi(informasi display), serta kesimpulan ataupun verifikasi(conclusion drawing/ verification). Berikut ini merupakan penjabaran dari 3 analisis informasi:

1. Reduksi Data

Reduksi informasi merupakan aktivitas yang tidak terpisahkan dari analisis informasi, periset memilah informasi mana yang hendak diberi kode, mana yang ditarik keluar serta pola rangkuman beberapa potongan ataupun apa pengembangan ceritanya ialah opsi analisis. Reduksi informasi merupakan sesuatu wujud analisis yang mempertajam, memilah, memfokuskan, membuang serta mengorganisasikan informasi dalam satu metode di mana kesimpulan akhir bisa ditafsirkan serta diverifikasikan.²⁶

Reduksi informasi berlangsung secara terus menerus sepanjang riset berlangsung apalagi saat sebelum informasi betul- betul terkumpul telah

²⁵Moh. H. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2010).

²⁶Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan* (jakarta: kencana, 2017).

mengestimasi hendak terdapatnya reduksi informasi telah nampak sewaktu meKualitaskan kerangka konseptual, daerah riset, kasus riset, serta penentuan tata cara pengumpulan informasi. Sepanjang pengumpulan informasi berlangsung telah terjalin tahapan reduksi, berikutnya(membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus- gugus, menulis memo). Proses ini berlangsung hingga pasca pengumpulan dilapangan, apalagi pada akhir pembuatan laporan sehingga tersusun lengkap. Mereduksi informasi berarti merangkum, memilah hal- hal yang pokok, memfokuskan pada hal- hal yang berarti, dicari tema serta polanya. Informasi yang direduksi hendak membagikan cerminan yang jelas serta memudahkan periset buat melaksanakan pengumpulan informasi berikutnya serta mencari apabila dibutuhkan.²⁷

2. Penyajian Data

Penyajian informasi ini bisa dicoba dalam wujud tabel, grafik, phiecard, pictogram serta sejenisnya. Lewat penyajian informasi tersebut, hingga informasi terorganisasikan, tersusun dalam pola ikatan, sehingga hendak terus menjadi gampang dimengerti. Dalam riset kualitatif, penyajian informasi dapat dicoba dalam wujud penjelasan pendek, bagan, ikatan antar jenis, flowchart serta sejenisnya. Dalam perihal ini Miles serta Huberman sebagaimana yang dilansir oleh Fitri serta Luthfiah melaporkan yang sangat kerap digunakan buat menyajikan informasi dalam riset kualitatif merupakan dengan bacaan yang bertabiat naratif. Dengan mendisplaykan informasi, hingga hendak mempermudah buat menguasai apa yang terjalin, merancang kerja berikutnya bersumber pada apa yang sudah dimengerti tersebut. Berikutnya dianjurkan, dalam melaksanakan display informasi, tidak hanya dengan bacaan naratif, pula bisa berbentuk grafik, matrik, network serta chart.²⁸

Penyajian informasi dicoba sehabis informasi reduksi. Dalam perihal ini Miles serta Huberman dalam bukunya Maleong Lexy melaporkan“ yang sangat kerap digunakan buat penyajian informasi dalam riset ini merupakan bacaan yang bertabiat Naratif” Penyajian informasi dicoba supaya hasil reduksi tersusun dalam

²⁷Fitrih dan Luthfiah, *Metode Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa barat: Cv Jejak, 2017).

²⁸Fitrih dan Luthfiah, *Metode Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*.

silih berhubungan, sehingga gampang dimengerti serta merancang kerja riset berikutnya.²⁹

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ke 3 dalam analisis informasi kualitatif bagi Miles serta Ikatan merupakan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Kesimpulan dini yang dikemukakan masih bertabiat sedangkan, serta hendak berganti apabila tidak ditemui bukti- bukti yang kokoh menunjang pada sesi pengumpulan informasi selanjutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada sesi dini, didukung oleh bukti- bukti yang valid serta tidak berubah- ubah dikala periset kembali ke lapangan mengumpulkan informasi, hingga kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang kredibe l.³⁰

²⁹Melong Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa barat: Cv Jejak, 2018).

³⁰Fitrih dan Luthfiah, *Metode Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kafe Kedai Kampoeng Bogani

1. Profil Letak Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kelurahan Matali

Kedai Kampoeng Bogani terletak di Kelurahan Matali Kecamatan Kotamobagu Timur, Kota Kotamobagu, Provinsi Sulawesi Utara. Kelurahan matali berdiri saat sebelum tahun 1902 dengan nama Desa Mantali yang berasal dari kata Mosali ataupun Membeli, setelah itu setelah Belanda masuk tahun 1902 berubah nama menjadi Matali

2. Sejarah Kedai Kampoeng Bogani

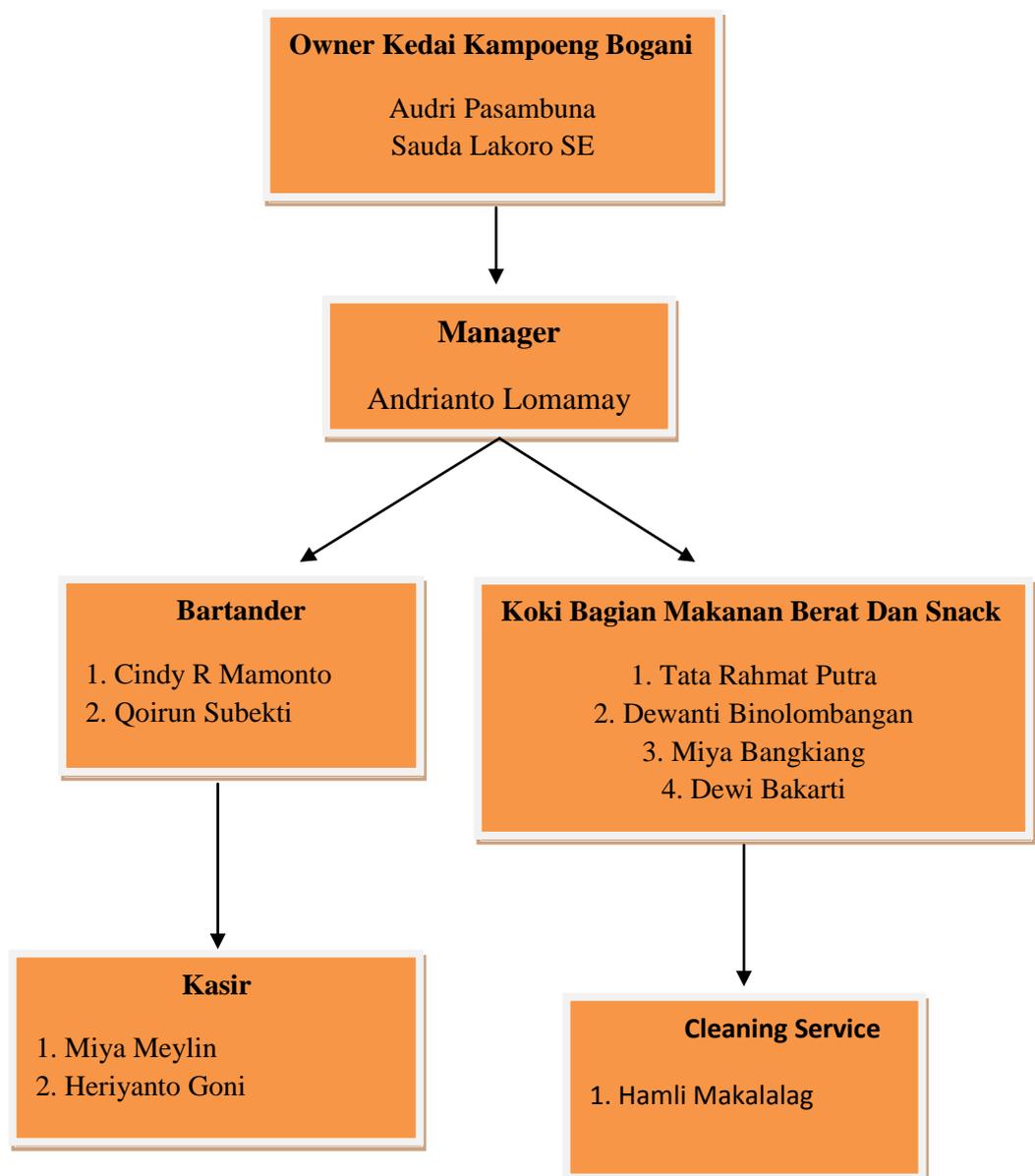
Kedai Kampoeng Bogani awal mulanya berdiri pada tahun 2013 di Pekalongan owner Kedai Kampoeng Bogani ini bernama Bapak Audri Pasambuna serta pula istrinya bernama Sauda Lakoro. Singkat cerita Kedai Kampoeng Bogani ini berawal dari ekspedisi mereka di pekalongan disitu Bapak Audri Pasambuna sebagai owner kedai kampoeng ini memandang banyaknya ketertarikan orang buat konsumsi kopi ataupun hanya nangkring sehingga Bapak Audri serta istrinya berupaya buat mengawali usaha dalam perihal bisnis kedai ataupun kafe setelah itu pada tahun 2014 Bapak Audri serta istrinya kembali ke kampung taman buat menyembuhkan rasa rindu, kemudian sesuatu kala Bapak Audri serta Istrinya berpikir buat membuka cabang di wilBapak kota- Kotamobagu yang terletak di kelurahan Matali Kecamatan Kotamobagu Timur. Serta pada dini pembangunan cabang di kotamobagu pada bertepatan pada 23 Mei tahun 2015 dengan konsep yang berawal dari hobi Bapak Audri Pasambuna serta Istrinya yang bernama Bunda Sauda Lakoro buat mengumpulkan beberapa barang antik serta memiliki dengan iktikad supaya para wisatawan khususnya generasi muda mengenali sejarah, paling utama sejarah Bolaang Mongondow.

Bolaang Mongondow itu sendiri identik dengan nama Bogani serta kata Bogani itu sendiri memiliki makna ialah salah satu Inspirasi kekuatan serta

kebesaran, sehingga Bapak Audri serta Istrinya bersepakat menamakan Kedai ini ialah bernama “Kedai Kampoeng Bogani”

Seiring berjalannya waktu Kedai Kampoeng Bogani mengalami renovasi bangunan yang awalnya sempit dan sekarang menjadi luas, terdapat lantai 2 dan juga terdapat atm bank Mandiri di depannya Tempat parkir pelanggan lumayan luas untuk kendaraan bermotor, dan untuk mobil bisa parkir di pinggir jalan raya.

Struktur Kafe Kedai Kampoeng Bogani



Fungsi Setiap Divisi Di Kedai Kampoeng Bogani

1. Pemilik Kedai Kampoeng Bogani
 - a. mengkomunikasikan dengan jelas tiap aspirasi, harapan, serta tujuan.
 - b. mengecek serta memantau tiap laporan yang masuk secara teratur.
 - c. memantau pertumbuhan kafe.
 - d. membenarkan kalau tiap karyawan memperoleh hak nya.
 - e. mengelolah serta memantau keuangan.
 - f. memantau reputasi bisnis kafe dimata warga.
2. Manejer Kedai Kampoeng Bogani
 - a. Memperkerjakan dan memberhentikan karyawan.
 - b. mengendalikan agenda kerja.
 - c. mengurus inventaris.
 - d. menyetujui dan mengelola anggaran.
 - e. Pemasaran.
 - f. merencanakan menu yang disajikan.
 - g. mempersiapkan acara dan event special.
 - h. membenarkan kalau standar kebersihan dan keamanan terpenuhi.
 - i. Customer Experience.
 - j. Memantau bahan bsaya.
3. Bartender Kedai Kampoeng Bogani
 - a. Membagikan supervise kepada segala aspek persiapan dari bar, menjamin kalau bar prepare zona, bar counter serta zona gudang telah dalam kondisi apik, bersih serta telah ada seluruh peralatan yang dibutuhkan cocok dengan standar yang sudah diresmikan.
 - b. Menerima, menyongsong, serta menyapa tamu dengan ramah dikala mereka terletak di kafe.
 - c. Memiliki pengetahuan yang penuh tentang seluruh tipe minuman serta metode meracikya.
 - d. Menjamin pemasukan bulanan senantiasa optimal.

- e. Mengenali strategi promosi, kegiatan, tim band, serta data yang lain.
 - f. Bertanggung jawab atas seluruh pelayanan minuman serta karyawan yang terletak di lingkup kerjanya.
 - g. Melaksanakan monitoring, memusatkan, membetulkan, tingkatkan segala pelayanan serta produk yang diberikan ataupun disediakan cocok dengan standar operating procedure serta standard beverage recipe.
 - h. Mengenali serta sediakan pengadaan kebutuhan perlengkapan, minuman, general supplies, serta kebutuhan yang lain.
 - i. Menjamin prosedur keamanan kerja serta perlengkapan di kafe telah dalam keadaan baik.
 - j. Memandang serta menjamin segala pembebanan bayaran kepada tamu telah terdata serta tercatat dalam bill ahirm serta terbayar.
4. Koki bagian Santapan Berat serta Snack
- a. Membuat kreasi bermacam tipe santapan cocok dengan bidang keahliannya.
 - b. Melaksanakan eksperimen buat mencipta formula santapan serta melaksanakan penilaian terhadap hasil kreasinya.
 - c. Memasak santapan cocok pesanan.
 - d. Mengawasi staf dapur dalam memakai mesin serta sarana yang lain secara efektif.
 - e. Bertanggung jawab terhadap bahan santapan serta bayaran bahan santapan.
 - f. Bertanggung jawab mengelola dapur.
 - g. Menyusun menu.
5. Kasir di Kafe sebagai berikut
- a. Mensterilkan serta merapikan zona kasir yang meliputi: meja kasir, computer, printer, lantai, vas bunga serta tempat sampah zona kasir.

- b. Membenarkan computer kasir serta printernya berperan dengan baik. Lekas laporkan kepada supervisor ataupun captain waiter bila ditemui terdapatnya error pada program kasir.
 - c. Cek serta hitung ulang duit modal kasir serta duit receh ataupun pecahan yang berfungsi sebagai duit kembalian.
 - d. Melaksanakan transaksi dengan baik, ramah, kilat, serta sayarat.
 - e. Menanggapi telfon masuk dengan baik cocok SOP menerima telfon.
 - f. Mencatat pesanan konsumen dengan jelas serta benar di novel pesanan:
 - a. Nama, alamat, serta no telfon konsumen.
 - b. Bertepatan pada pesanan diterima.
 - c. Bertepatan pada pesanan wajib dikerjakan.
 - d. Duit panjar ataupun down payment(bila terdapat).
- 1) Koordinasi dengan supervisor ataupun captain waiter bila terdapat complaint ataupun keluhan dari konsumen ataupun pelanggan buat lekas ditindak lanjuti dengan kilat serta pas.
 - 2) Mendata dan menyimpan barang milik tamu atau konsumen yang tertinggal di kafe. Catatlah di buku barang tertinggal, kasir kafe wajib mempunyai buku ini.
 - 3) Menutup Kasir:
 - a. Mencuci kasir ataupun clean transaction dicoba di masing- masing akhir shift.
 - b. Penghitungan sales dan pengeluaran dilsayakan bersama supervisor atau captain waiter. Jika ada *accounting* di kafe anda, maka lsayakanlah rekap kasir bersama *accounting* kafe.
 - 4) Mensterilkan kembali zona kasir.
 - 5) Serah terima modal dengan kasir selanjutnya buat shift pagi, serta serah terima modal dengan supervisor ataupun captain waiter buat kasir di shift terakhir pada dikala hendak tutup ataupun closing

kafe. Bila kafe operasional sepanjang 24 jam, hingga penyerahan modal umumnya diberikan kepada accounting kafe ataupun *pety cash*.

6. *Cleaning Service* di Kafe

- 1) Melindungi kebersihan zona kafe.
- 2) Melindungi kebersihan dapur.
- 3) Melindungi kebersihan sarana universal.
- 4) Mensterilkan sisa santapan.
- 5) Mensterilkan sampah di tempat sampah kafe.
- 6) Mensterilkan serta merapikan meja tempat makan.
- 7) Membersihkan kotoran di atas meja makan.
- 8) Mensterilkan lantai di dapur kotor serta bersih.
- 9) Mensterilkan daerah dekat parkir pelanggan.
- 10) Mensterilkan langit-langit, Ac, serta jendela di kafe.

B. Tingkat Kepuasan Konsumen

1. Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu.

Bagian ini mengulas hasil temuan-temuan riset lewat wawancara langsung dengan informan yang sudah diseleksi cocok dengan kriteria yang ditetapkan, dengan tata cara purposive sampling memakai perlengkapan perekam serta transkrip hasil wawancara bisa dilihat pada lampiran hasil wawancara. Perihal ini buat bisa menjamin validitas data yang disajikan dalam riset ini.

Saat sebelum melaksanakan riset, terlebih dulu mengantarkan pesan pemberitahuan permohonan riset pada Kafe Kedai Kampoeng Bogani sekaligus permohonan izin buat melaksanakan wawancara dan permintaan informasi pendukung lewat aktivitas interview, riset dokumentasi, serta observasi langsung dilapangan dengan memandang langsung kegiatan menyangkut kepuasan konsumen serta Kualitas pelayanan di kafe kedai kampoeng bogani. Bersumber pada hasil riset serta pengamatan yang dicoba oleh penulis, kalau tingkatan

kepuasan konsumen sangat berarti dalam dunia usaha sebab itu pula ialah perihal yang mendukung kualitas pelayanan khususnya di kedai kampoeng bogani. Dalam dunia usaha terdapat sebagian perihal yang jadi aspek penunjang kepuasan konsumen serta Kualitas pelayanan dalam wawancara penulis mengambil sebagian orang narasumber yang ialah pelanggan kedai kampoeng bogani. tingkat kepuasan pada kafe kedai kampoeng bogani salah satunya dari segi santapan yang mereka jual serta dari segi pelayanan. Perihal ini cocok dengan hasil wawancara dari salah satu pelanggan yang bernama bunda Tirsa Mokoginta 23 tahun sebagai berikut:



“Yang membuat saya puas di Kedai Kampoeng Bogani terdapat pada makanannya sebab santapan di mari sangat lezat terlebih santapan kesukaan saya merupakan nasi sapi lada gelap, serta kala pelayan membagikan catatan list menu santapan serta minuman sangat kilat, jika dari segi pelayanannya sepanjang saya jadi pelanggan disini gampang bersosialisasi serta berhubungan sehingga banyak pelanggan yang bahagia dengan pelayanan di kedai kampoeng bogani tetapi hanya satu kekurangan di kedai kampoeng bogani ini terletak pada lamannya pesanan tiba sehingga konsumen yang menunggu merasa bosan, tetapi itu ialah perihal

yang normal buat kedai dengan mempunyai banyak pelanggan sebab menu berbeza- beza.”³¹

Perihal yang sama dikatakan pula oleh pelanggan Kedai Kampoeng Bogani yang bernama Moh. Andyka 25 Tahun yang mana hasil wawancara dari narasumber sebagai berikut:



“Bagi saya jika dari segi kepuasan tidak terdapat hambatan sebab seluruh santapan, minuman serta sarana sangat memuaskan serta dari segi Kualitas pelayanan di kedai ini sangat baik sebab pelayanan yang sangat ramah terhadap pelanggan senantiasa membagikan senyuman kepada pelanggan serta sopan.”³²

Terpaut aspek kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler yang dilansir oleh Hamdani melaporkan kepuasan konsumen ialah tingkatan perasaan dimana seorang melaporkan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima serta yang diharapkan.³³

³¹ Tirsia Mokoginta, *Kepuasan Pelanggan*, *tape recorder*, 18 Oktober 2020.

³² Moh. Andyka, *Kepuasan Pelanggan*, *tape recorder*, 18 Oktober 2020.

³³ Firman Gazali Djunaidi, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kau Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung’, 43, 2020.

Dari hasil wawancara diatas dengan narasumber awal penulis bisa menyimpulkan kalau dari segi kepuasan pelanggan serta Kualitas pelayanan di Kedai Kampoeng Bogani sangat memuaskan cuma saja lamanya pesanan tiba yang membuat pelanggan bosan menunggu senantiasa perihal itu tidak pengaruhi kepuasan serta Kualitas di kedai kampoeng bogani. Dalam wawancara dengan narasumber kedua bisa ditarik kesimpulan kalau dari segi kepuasan pelanggan serta Kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani memuaskan cuma saja lamanya pesanan tiba namun seluruh itu terbayar lunas kala santapan serta minuman yang dipesan tiba sebab cocok dengan harga yang dikeluarkan.

Setelah itu wawancara ketiga dengan pelanggan bernama Fahri Mamonto 21 Tahun yang mana hasil wawancara dari narasumber sebagai berikut:



“Terpaut dengan pelayanan dikampoeng bogani ini sangat memuaskan bagi saya sebab kecepatan proses menu yang dipesan tiba sangat kilat serta perihal yang sangat jadi saya bahagia dikedai ini pelayannya yang ramah serta senantiasa membagikan senyuman kala membagikan pelayanan kepada pelanggan itu jadi salah satu energi tarik dikedai ini.”

Dalam wawancara dengan narasumber bisa ditarik kesimpulan kalau dari segi kepuasan pelanggan serta Kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani sangat memuaskan narasumber.

Setelah itu wawancara keempat dengan pelanggan bernama Intan Bareng 21 Tahun yang mana hasil wawancara dari narasumber sebagai berikut:

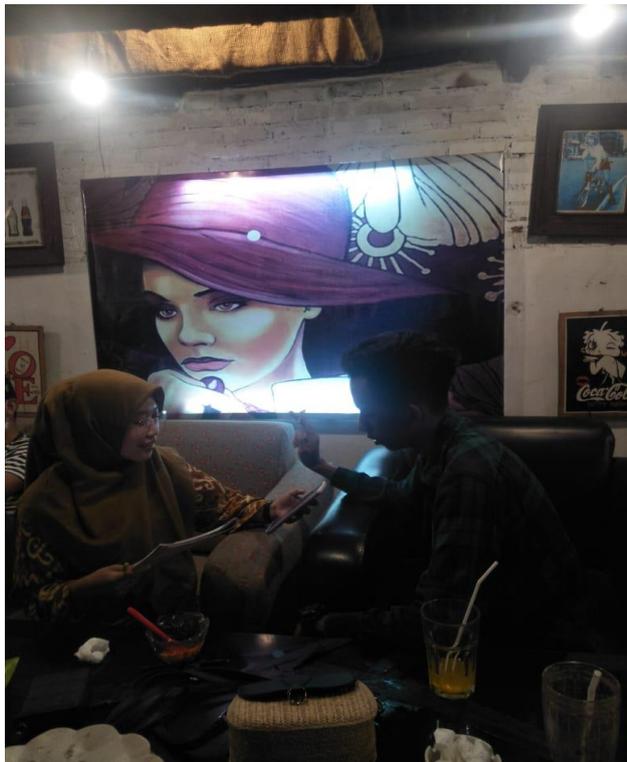


“kafe bogani ini sediakan live musik sehingga pelanggan terhibur serta tempatnya yang aman namun terdapat pelayanan yang kurang memuaskan ialah ada di lamanya pesanan tiba tetapi ini tidak membuat pelanggan berkecil hati sebab terdapatnya live music yang membuat kita kurang ingat lamanya pesanan tiba serta dari segi kepuasan bagi saya seluruh santapan serta minuman sangat memuaskan terlebih menu faforit saya nasi goreng serta juice alvocado.”³⁴

Dari hasil wawancara diatas dengan narasumber bisa ditarik kesimpulan kalau dari segi kepuasan pelangga serta Kualitas pelayanan sangat memuaskan narasumber cuma saja lamanya pesanan tiba jadi hambatan tetapi berkat terdapatnya live music pelanggan tidak siuman hendak lamanya pesanan tiba”

Perihal yang sama pula dikatakan oleh narasumber bernama Maman Mokodompit 22 Tahun yang mana hasil wawancara dari narasumber sebagai berikut:

³⁴Intan Bareng. Kualita pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, *tape recorder*, 19 Oktober 2020.



“Dari segi pelayanan saya merasa sangat puas cuma saja cuma terdapat sedikit sekali hambatan ialah terdapat pada lamanya tiba pesanan namun itu perihal yang tidak kurangi kepuasan saya, sebaliknya dari segi Kualitas sangat bagus serta cocok dengan harga yang dikeluarkan.”³⁵

Dari hasil diatas wawancara dengan narasumber bisa ditarik kesimpulan kalau pelanggan puas cuma saja terdapat satu hambatan yang bagi narasumber tidak pengaruhi kepuasan pelanggan serta Kualitas dari kedai kempoeng bogani.

Setelah itu wawancaara keenam dengan narasumbe bernama Sindy Guntur 22 Tahun yang mana hasil wawancara dari narasumber sebagai berikut:

³⁵ Maman Mokodompit, Kualita Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, *tape recorder*, 19 Oktober 2020.



“Bagi saya dari segi kepuasan saya sangat puas sebab santapan serta minuman sangat lezat serta harga yang begitu merakyat namun buat permasalahan pelayanan sangat tidak memuaskan sebab pesanan yang lama serta lamanya tiba pelayan yang membagikan catatan menu santapan serta minuman.”

Dari hasil wawancara dengan narasumber bisa ditarik kesimpulan kalau dari segi kepuasan pelanggan narasumber puas hendak namun narasumber memperhitungkan kalau pelayanan dikedai kampoeng bogani kurang memuaskan.

Wawancara ketujuh dengan narasumber yang bernama Herviana Pobela 21 tahun yang mana hasil wawancara dari narasumber sebagai berikut:



“yang awal terpaut kepuasan penyediaan santapan serta minuman sangat lezat, harga terjangkau dikantong serta terpaut pelayanan mereka lumayan kilat dalam sediakan santapan serta minuman yang kita pesan terlebih pelayan sangat bersih serta apik sehingga jadi energi tarik tertentu dimata pelanggan.”³⁶

Dalam wawancara dengan narasumber bisa ditarik kesimpulan kalau dari segi kepuasan pelanggan serta Kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani sangat memuaskan narasumber.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seorang yang timbul sehabis menyamakan kinerja ataupun hasil sesuatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja ataupun hasil yang diharapkan. Bila kinerja terletak di dasar harapan, konsumen tidak puas. Engel melaporkan kalau kepuasan pelanggan ataupun kepuasan konsumen ialah penilaian pasca beli di mana alternatif yang diseleksi sekarang- kurangnya sama ataupun melampaui harapan pelanggan, sebaliknya ketidakpuasan pelanggan mencuat apabila hasil yang diperoleh tidakenuhi harapan pelanggan.

Tujuan utama dari konsumen dalam mengkomsumsi sesuatu produk yang dijual di pasar merupakan buat memaksimalkan kepuasan total. Para pakar

³⁶Herviana Pobela, Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan, *tape recorder*, 19 Oktober 2020.

ekonomi menyebut kepuasan total ini sebagai utilitas total dari konsumen yang diperoleh kala konsumsi sesuatu produk. Dengan demikian utilitas total yang diperoleh konsumen kala konsumsi produk itu bisa didefinisikan sebagai kepuasan total yang diperoleh dari beberapa item per periode waktu. Sehingga guna utilitas total menampilkan ikatan antara kepuasan total yang diterima lewat mengkonsumsi produk serta tingkatan mengkonsumsi dari konsumen itu. Pada dasarnya konsep utilitas dalam ekonomi manajerial mengacu pada kepuasan konsumen yang berkaitan dengan pemilikan, pemakaian, mengkonsumsi, ataupun khasiat dari sesuatu produk. Utilitas menempel dalam produk itu yang mencerminkan keahlian Kualitas buat membagikan kepuasan total kepada konsumen yang konsumsi produk itu. Dengan demikian sumber serta pemicu dari utilitas merupakan Kualitas dalam makna luas yang bisa bertabat obyektif ataupun subyektif bergantung dari pemikiran konsumen itu. Sebab Kualitas berfokus pada kepuasan konsumen, butuh dimengerti komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan konsumen itu. Pada dasarnya kepuasan konsumen bisa didefinisikan secara simpel sebagai sesuatu kondisi di mana kebutuhan, kemauan, serta harapan konsumen bisa terpenuhi lewat produk yang disantap.

Di Kotamobagu sendiri ada kafe yang berjumlah 50 kafe yang lumayan populer. Kafe Kedai Kampoeng Bogani merupakan salah satu kedai yang sangat banyak didatangi oleh warga di Kotamobagu serta daerah Bolaang Mongondow Raya. Dini pembangunannya pada tahun 2016 dekat bulan 3- 4, pembukaan formal serta mulai berjalan pada bertepatan pada 24 Mei 2016 bangunan awal terdiri bangunan lantai 1 serta lantai 2 dan zona tempat parkir setelah itu pada dini 2018 mulai dibangun bangunan dini bagian tengah serta ekspansi zona. Wisatawan kafe, kisaran 150- 300 orang hingga dikala ini, setelah itu terdapat pula sebagian wisatawan yang tiba serta berangkat ataupun cuma memesan minuman/ santapan, terdapat pula yang telah memesan tempat buat urusan kantor ataupun cuma hanya berkumpul. Tidak hanya itu konsep Kafe Kedai Kampoeng Bogani berawal dari hobi owner kafe buat mengumpulkan beberapa barang antik

serta memiliki dengan iktikad supaya para wisatawan khususnya generasi mudasupaya tidak melupakan sejarah paling utama sejarah bolaang mongondow.

Dari hasil wawancara di atas mengenai tingkat kepuasan konsumen dari 7 tujuh orang narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa dari segi kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani sangat memuaskan cuma saja lamanya pesanan tiba yang membuat pelanggan bosan menunggu senantiasa perihal itu tidak pengaruhi kepuasan serta kualitas di kedai kampoeng bogani. kalau dari segi kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani memuaskan cuma saja lamanya pesanan tiba namun seluruh itu terbayar lunas kala santapan serta minuman yang dipesan tiba sebab cocok dengan harga yang dikeluarkan, tetapi berkat terdapatnya live music pelanggan tidak siuman hendak lamanya pesanan tiba.

C. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dipunyai oleh sesuatu layanan yang cuma bisa dinilai oleh pelanggan. Semacam dikemukakan sebagian pakar berikut ini. Kualitas wajib diawali dari kebutuhan pelanggan serta berakhir pada anggapan pelanggan. Perihal ini berarti kalau kualitas yang baik tidaklah bersumber pada sudut pandang ataupun anggapan pihak penyedia jasa, melainkan bersumber pada sudut pandang ataupun anggapan pelanggan. Parasuraman mengemukakan kualitas pelayanan ialah dimensi evaluasi merata atas tingkatan sesuatu pelayanan yang baik.

Setelah itu Wawancara kedelapan dengan narasumber yang bernama Kurniawan Mokoginta 22 Tahun yang mana hasil wawancara dari narasumber sebagai berikut:



“Bagi saya pelayanan di kedai ini lumayan bagus sebab reaksi pelayanan sangat bagus, buat pemesanan santapan tidak terdapat hambatan sebab pelayanan kilat, menimpa kepuasan saya merasa sangat puas sebab santapan serta minuman serta harga yang sangat bermacam- macam tetapi sangat memuaskan.”

Dari hasil wawancara diatas dengan narasumber bisa ditarik kesimpulan kalau dari segi kepuasan pelanggan sangat puas sebab santapan serta minuman dengan harga yang bermacam- macam namun merakyat serta buat pelayanan sangat baik sebab pelayan merespon dengan kilat.

Wawancara dengan narasumber kesembilan yang dikatakan oleh pelanggan kedai kampoeng bogani yang bernama Pricilia Darumeat 25 Tahun sebagai berikut:



“Pelayanan disini memuaskan serta pelayanan kilat dalam perihal penyambutan pelanggan namun ada hambatan pada lamanya pesanan tiba namun seluruh itu terbayar lunas kala santapan serta minuman tiba dengan harga yang sebanding dengan makan serta minuman tersebut.”³⁷

Dalam wawancara dengan narasumber bisa ditarik kesimpulan kalau pelanggan sangat puas dari segi kepuasan serta kualitas pelayanan.

Wawancara kesepuluh dengan narasumber yang bernama Gita Dondo 23 Tahun yang mana hasil wawancara dari narasumber sebagai berikut:

³⁷Pricilia Darumeat, Kualitas Pelayanan, *tape recorder*, 19 Oktober 2020.



“bagi saya dari segi pelayanan di kedai kampoeng bogani baik sebab pelayanan yang ramah serta murah senyum serta dari segi kepuasan kurang puas sebab lamanya tiba pesanan bisa jadi sebab banyaknya pelanggan yang tiba di kedai ini jadi wajib membiasakan dengan antrian.”

Dari hasil wawancara diatas dengan narasumber kesepuluh bisa ditarik kesimpulan kalau pelanggan sangat bahagia sebab pelayanan yang baik serta dari segi kepuasan bagi narasumber sebab lamanya pesanan namun narasumber berasumsi kalau bisa jadi lamanya pesanan tiba sebab wajib cocok dengan antrian.

Bagi Anton Meter Mulyono kepuasan merupakan tingkatan perasaan seorang yang meyangkut rasa bahagia, lega, gembira serta sebagainya sebab sudah terpenuhinya hasrat hatinya. Pada dikala tahap wawancara dengan 3 orang narasumber bisa diambil kesimpulan dari sisi kepuasan pelanggan kalau seluruh narasumber merasa bahagia serta terpenuhi hasratnya ataupun puas. Perihal ini menjadikan kedai kampoeng bogani mempunyai tingkatan kepuasan yang besar dari para pelanggannya serta tidak diragukan lagi.

Bagi Handoyo Pelayanan dibagi atas 3 wujud ialah:

- a. Pelayanan dengan lisan.

- b. Sanggup membagikan uraian dengan mudah, pendek tetapi lumayan jelas sehingga membagikan kepuasan kepada orang yang mencermatinya.
- c. Bertutur kata dengan sopan serta santun.

Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dimiliki oleh sesuatu layanan yang cuma bisa dinilai oleh pelanggan. Semacam dikemukakan sebagian pakar berikut ini. Kualitas dapat didefinisikan sebagai anggapan pelanggan terhadap totalitas kualitas ataupun keunggulan sesuatu produk ataupun jasa layanan berkenaan dengan iktikad yang diharapkan. Kualitas wajib diawali dari kebutuhan pelanggan serta berakhir pada anggapan pelanggan. Perihal ini berarti kalau kualitas yang baik tidaklah bersumber pada sudut pandang ataupun anggapan pihak penyedia jasa, melainkan bersumber pada sudut pandang ataupun anggapan pelanggan. Parasuraman mengemukakan kualitas pelayanan ialah dimensi evaluasi merata atas tingkatan sesuatu pelayanan yang baik. Terdapat 2 aspek utama yang pengaruhi kualitas jasa ialah *expected service* serta *perceived service*. Apabila jasa yang diterima ataupun dialami kurang dari harapan hingga dikatakan kualitas layanan kurang baik. Zeithaml serta Bitner mengemukakan kalau kualitas layanan merupakan total pengalaman yang cuma bisa dievaluasi oleh pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkatan keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkatan keunggulan buat penuhi kemauan pelanggan. Setelah itu bagi Tjiptono serta Chandra Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan membagikan dorongan spesial untuk para pelanggan buat menjalankan jalinan kedekatan silih menguntungkan dalam jangka panjang dengan industri. Jalinan emosional semacam ini membolehkan industri buat menguasai dengan seksama harapan serta kebutuhan khusus pelanggan. Pada gilirannya, industri bisa tingkatkan kepuasan pelanggan, dimana industri memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menenangkan serta meminimumkan ataupun meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang mengasyikkan

Berdasarkan penelitian di atas pada sesi pelayanan bagi 3 orang narasumber memperoleh tingkatan pelayanan yang baik serta perihal ini tidak dapat di pungkiri lagi kalau tingkatan pelayan di kedai kampoeng bogani memberikan acungan jembol dari para narasumber mulai dari segi uraian yang baik serta jelas sehingga orang yang mendengar merasa puas serta pelayan yang senantiasa membagikan senyuman kepada seluruh pelanggan yang tiba. Perihal ini menjadikan kedai kampoeng bogani mempunyai tingkatan kepuasan yang besar dari para pelanggannya serta tidak diragukan lagi.

D. Pembahasan

Pada ulasan ini hendak menjelaskan tentang Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu. Bersumber pada hasil riset serta pengamatan yang dicoba oleh penulis, kalau tingkatan kepuasan konsumen sangatberarti dalam dunia usaha sebab itu pula ialah perihal yang mendukung kualitas pelayanan khususnya di kedai kampoeng bogani. Dalam dunia usaha terdapat sebagian perihal yang jadi aspek penunjang kepuasan konsumen serta kualitas pelayanan dalam wawancara penulis mengambil sebagian orang narasumber yang ialah pelanggan kedai kampoeng bogani. Tingkatan kepuasan pada kafe kedai kampoeng bogani salah satunya dari segi santapan yang mereka jual serta dari segi pelayanan.

Dikala ini banyak usaha yang telah tumbuh lumayan pesat, perihal ini diakibatkan dengan terdapatnya ilham kreatif serta inovatif. Bersamaan dengan ilham tersebut konsep pemasaran juga ikut tumbuh. Aktivitas pemasaran saat ini telah mulai difokuskan pada kepuasan konsumen. Pada biasanya tiap usaha bertujuan buat mencari keuntungan, tujuan tersebut tidak terlepas dari aktivitas pemasaran. Sebab konsumen yang potensial hendak memikirkan bermacam aspek, antara lain aspek kualitas produk sehingga membuat konsumen merasa sangat puas.³⁸ Kepuasan pelanggan ialah aspek yang sangat berarti sebab pelanggan yang

³⁸Joachim N.K Dumais Arthur Hardyasar,Juliana R Mandei, 'Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Pondok Hijau Kota Manado 2017:157-172', *Agri-Sosio Ekonomi Unsrat*, 13 (3A) (1907)..

puas mempunyai sikap yang positif untuk industri, antara lain jadi loyal, melaksanakan pembelian ulang, dan menyebarkan WOM(Words Of Mouth) positif. Kepuasan dipengaruhi oleh banyak perihal, salah satunya merupakan atribut produk. Biasanya dalam bisnis jasa, kepuasan menemukan atensi yang lebih dari pada bisnis benda. Salah satu bisnis yang saat ini tumbuh lumayan pesat merupakan bisnis kafe. Sebab bisa menyuguhkan produk yang tidak cuma minuman serta santapan tetapi nuansa jadi pertimbangan besar untuk wisatawan.³⁹

Sebaliknya kafe merupakan sesuatu tempat ataupun bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada seluruh konsumennya baik berbentuk santapan ataupun minuman. Bersumber pada tujuan operasional kafe merupakan buat mencari keuntungan sebagaimana tercantum dalam definisi Vanco Christian dari School Hotel Administration di Cornell University. Tidak hanya bertujuan bisnis ataupun mencari keuntungan, membuat puas para konsumennya juga ialah tujuan operasional kafe yang utama. Sebaliknya penafsiran dari kafe ataupun rumah makan bagi keputusan menteri Pariwisata, Pos serta Telekomunikasi Nomor. KN. 73/ PVVI05/ MPPT- 85 tentang peraturan usaha rumah makan, dalam peraturan ini yang diartikan dengan pengusaha jasa pangan merupakan:“ Sesuatu usaha yang sediakan jasa pelayanan santapan serta minuman yang dikelola secara komersial”. Sebaliknya bagi peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor. 304/ Menkes/ Per/ 89 tentang persyaratan rumah makan hingga yang diartikan rumah makan merupakan satu tipe usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian ataupun segala bangunan yang permanen ialah tipe usaha Kafe Kedai Kampoeng Bogani yang dilengkapi dengan perlengkapan serta peralatan buat proses pembuatan, penyimpanan serta ialah tempat yang didatangi orang buat mencari bermacam berbagai santapan serta minuman umumnya pula menyuguhkan keunikan tertentu sebagai energi tariknya, baik lewat menu masakan, hiburan ataupun tampilan raga bangunan

³⁹Ayub, 'Landasan Cafe', 95(6) (2004), 310.

Salah satu produk jasa yang merasakan ketatnya persaingan industri jasa dikala ini merupakan bisnis kafe. Eksistensi kafe di Kotamobagu sudah jadi panorama alam tiap hari spesialnya di golongan mahasiswa ataupun di golongan orang tua serta bermacam- macam berbagai kafe yang sediakan tipe santapan, minuman yang ditawarkan dari yang tradisional sampai modern. Atmosfer kafe ialah salah satu aspek penunjang bisnis kafe dimana atmosfer yang terbentuk bisa membuat konsumen merasakan suatu yang berbeda di tiap kafe yang mereka datangi. Atmosfer kafe yang terbentuk dengan desain bidang dalamnya ataupun bidang luar, suara gemuruh/ tenang, musik, serta seluruh suatu yang kesimpulannya membentuk perasaan aman ataupun kecewa yang bisa dialami oleh konsumen.⁴⁰

Bersumber pada perihal tersebut kualitas pelayanan ialah salah satu aspek berarti dalam tingkatan energi saing. Harapan dari konsumen tiap dikala senantiasa berganti sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pula wajib disesuaikan.

Di Kotamobagu sendiri ada kafe yang berjumlah 50 kafe yang lumayan populer. Kafe Kedai Kampoeng Bogani merupakan salah satu kedai yang sangat banyak didatangi oleh warga di Kotamobagu serta daerah Bolaang Mongondow Raya. Dini pembangunannya pada tahun 2016 dekat bulan 3- 4, pembukaan formal serta mulai berjalan pada bertepatan pada 24 Mei 2016 bangunan awal terdiri bangunan lantai 1 serta lantai 2 dan zona tempat parkir setelah itu pada dini 2018 mulai dibangun bangunan dini bagian tengah serta ekspansi zona. Wisatawan kafe, kisaran 150- 300 orang hingga dikala ini, setelah itu terdapat pula sebagian wisatawan yang tiba serta berangkat ataupun cuma memesan minuman/ santapan, terdapat pula yang telah memesan tempat buat urusan kantor ataupun cuma hanya berkumpul. Tidak hanya itu konsep kafe kedai kampoeng bogani berawal dari hobi owner kafe buat mengumpulkan beberapa barang antik

⁴⁰Vivianli Liu, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen', 2016, 21.

serta memiliki dengan iktikad supaya para wisatawan spesialnya generasi mudasupaya tidak melupakan sejarah paling utama sejarah bolaang mongondow.

Tidak hanya Menawarkan bermacam- macam opsi santapan ada pula kopi, roti, serta makanan- makanan tradisional yang lezat serta terjangkau, Kedai Kampoeng Bogani pula menyuguhkan nuansa vintage yang sarat hendak art and culture, yang dengan itu membuat pengunjungnya betah dengan atmosfer yang disuguhkan. Ada pernak- pernik hiasan yang bisa di nikmati para pelanggan serta live music sehingga pelanggan bisa menikmati santapan ataupun hanya bersantai dengan penuh hiburan.Oleh sebab itu bersumber pada latar balik hingga periset hendak melaksanakan riset di tempat itu dengan memakai penekanan kualitatif serta periset hendak memastikan subjek- subjek periset di antara lain owner usaha, para bartender, manajer serta pula terdapat sebagian karyawan serta pelanggan.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seorang yang timbul sehabis menyamakan kinerja ataupun hasil sesuatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja ataupun hasil yang diharapkan. Bila kinerja terletak di dasar harapan, konsumen tidak puas. Engel melaporkan kalau kepuasan pelanggan ataupun kepuasan konsumen ialah penilaian pasca beli di mana alternatif yang diseleksi sekurang- kurangnya sama ataupun melampaui harapan pelanggan, sebaliknya ketidakpuasan pelanggan mencuat apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Tujuan utama dari konsumen dalam mengkomsumsi sesuatu produk yang dijual di pasar merupakan buat memaksimumkan kepuasan total. Para pakar ekonomi menyebut kepuasan total ini sebagai utilitas total dari konsumen yang diperoleh kala komsumsi sesuatu produk. Dengan demikian utilitas total yang diperoleh konsumen kala komsumsi produk itu bisa didefinisikan sebagai kepuasan total yang diperoleh dari beberapa item per periode waktu. Sehingga guna utilitas total menampilkan ikatan antara kepuasan total yang diterima lewat mengkonsumsi produk serta tingkatan mengkonsumsi dari konsumen itu. Pada dasarnya konsep utilitas dalam ekonomi manajerial mengacu pada kepuasan

konsumen yang berkaitan dengan pemilikan, pemakaian, mengkonsumsi, ataupun khasiat dari sesuatu produk. Utilitas menempel dalam produk itu yang mencerminkan keahlian kualitas buat membagikan kepuasan total kepada konsumen yang konsumsi produk itu. Dengan demikian sumber serta pemicu dari utilitas merupakan Kualitas dalam makna luas yang bisa bertabat obyektif ataupun subyektif bergantung dari pemikiran konsumen itu. Sebab kualitas berfokus pada kepuasan konsumen, butuh dimengerti komponen- komponen yang berkaitan dengan kepuasan konsumen itu. Pada dasarnya kepuasan konsumen bisa didefinisikan secara simpel sebagai sesuatu kondisi di mana kebutuhan, kemauan, serta harapan ko nsumen bisa terpenuhi lewat produk yang disantap.

Kepuasan konsumen menguraikan kalau industri jasa berperan menghasilkan pengalaman baru yang bisa berkesan untuk konsumen, tujuan pengalaman ini untuk konsumen ialah sesuatu tantangan tertentu untuk industri tersebut. Ketatnya persaingan serta terus menjadi meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap suatu produk, terkhusus produk jasa membuat industri wajib mempunyai metode buat tingkatkan proposisi nilai yang merasakan persaingan industri jasa dikala ini merupakan bisnis kafe. Dari hasil wawancara di atas mengenai tingkat kepuasan konsumen dari 7 (Tujuh) orang narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa dari segi kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani sangat memuaskan cuma saja lamanya pesanan tiba yang membuat pelanggan menunggu senantiasa perihal itu tidak pengaruhi kepuasan serta kualitas di kedai kampoeng bogani. kalau dari segi kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani memuaskan cuma saja lamanya pesanan tiba namun seluruh itu terbayar lunas kala santapan serta minuman yang dipesan tiba sebab cocok dengan harga yang dikeluarkan, tetapi berkat terdapatnya live music pelanggan tidak siuman hendak lamanya pesanan tiba.

Kualitas layanan merupakan pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas.

Apabila terjadi tuntutan dari para konsumen maka konsumen berharap perusahaan dapat memberikan pelayanan berupa jawaban yang diberikan secara ramah, cepat, dan tepat. Untuk produk yang membutuhkan jasa pelayanan fisik, jasa pelayanan menjadi komponen yang kritis dari nilai.

Kualitas terdiri dari beberapa keistimewahan produk, yang penuh kemauan pelanggan, dengan demikian membagikan kepuasan atas pemakaian produk. Bersumber pada definisi ini, Kualitas pelayanan dapat diwujudkan lewat pemenuhan kebutuhan serta kemauan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya buat mengimbangi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang dialami sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, hingga Kualitas layanan bersangkutan hendak dipersepsikan baik ataupun positif. Bila pelayanan yang dialami melebihi pelayanan yang diharapkan, hingga kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai Kualitas sempurna. Dari hasil riset diatas dengan narasumber kesempuluh bisa ditarik kesimpulan kalau pelanggan sangat bahagia sebab pelayanan yang baik serta dari segi kepuasan bagi narasumber sebab lamanya pesanan namun narasumber berasumsi kalau bisa jadi lamanya pesanan tiba sebab wajib cocok dengan antrian.

Bagi Anton Meter Mulyono kepuasan merupakan tingkatan perasaan seorang yang meyangkut rasa bahagia, lega, gembira serta sebagainya sebab sudah terpenuhinya hasrat hatinya. Berdasarkan penelitian di atas Pada sesi pelayanan bagi 3 orang narasumber memperoleh tingkatan pelayanan yang baik serta perihal ini tidak dapat di pungkiri lagi kalau tingkatan pelayan di kedai kampoeng bogani membagikan acungan jembol dari para narasumber mulai dari segi uraian yang baik serta jelas sehingga orang yang mendengar merasa puas serta pelayan yang senantiasa membagikan senyuman kepada seluruh pelanggan yang tiba. Perihal ini menjadikan kedai kampoeng bogani mempunyai tingkatan kepuasan yang besar dari para pelanggannya serta tidak diragukan lagi.

Daftar Menu Kedai Kampoeng Bogani



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bersumber pada hasil riset serta ulasan mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu. Bahwa tingkat kepuasan konsumen sangat penting dalam dunia usaha karena itu juga merupakan hal yang menunjang kualitas pelayanan khususnya di kedai kampoeng bogani. Dari hasil penelitian diatas dengan narasumber dapat menyimpulkan bahwa dari segi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di kedai kampoeng bogani sangat memuaskan hanya saja lamanya pesanan datang yang membuat pelanggan menunggu tetapi hal itu tidak mempengaruhi kepuasan dan kualitas di kedai kampoeng bogani karena semua itu terbayar lunas ketika makanan dan minuman yang dipesan datang sesuai dengan harga yang dikeluarkan.

B. Saran

Ada pula anjuran dari periset dari hasil riset yang telah dicoba secara langsung merupakan sebagai berikut:

1. Buat tingkatkan kepuasan konsumen, sebaiknya Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu lebih tingkatkan lagi terhadap Kualitas pelayanan supaya konsumen tidak bergeser pada rumah makan lain yang sejenis.
2. Buat sistem kerja di Kafe Kedai Kampoeng Bogani di Kotamobagu lebih dicermati lagi supaya pesanan kilat diantar ke meja konsumen.
3. buat tingkatkan kepuasan konsumen wajib mencermati faktor-faktor lain semacam Kualitas produk, harga, serta Kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fauzi, I Nengah Punia, Gede Kamajaya, *Budaya Nongkrong Anak Muda Di Kafe* (Denpasar, 2014).
- Arthur Hardyasar, Juliana R Mandei, Joachim N.K Dumais, 'Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Pondok Hijau Kota Manado 2017:157-172', *Agri-Sosio Ekonomi Unsrat*, 13 (3A) (1907).
- Ayub, 'Landasan Cafe', 95(6) (2004), 310.
- Bagus Mohamad Gandhi Sutarso, 'Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen', *Jurnal Universitas Diponegoro*, 2008, 24.
- Dr. Andriansan Sudarso, *Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepbulish, 2016).
- Dr. Asmara indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan* (Surabaya, 2019).
- Dr. M. Anang Firmansyah, *Perilsaya Konsumen Dan Sikap Pemasaran* (Yogyakarta: Qiamedia, 2019).
- Dr. Mu'ah, *Loyalitas Pelanggan* (Jakarta: Zefatama publisher, 2014).
- Endang Darwin Durachim, 'Pengaruh Aplikasi Strategi Manajemen Operasi Dan Pemasaran Produk', *Jurnal Pariwisata*, 4(1) (2017), 19.
- Endro prihastono, 'Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web', *Dinamika Teknik*, 4 (1) (2012), 17–18.
- Felita Sasongko dan Dr. Hartono Subagio, S.E., M.M., 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Ayam Penyet RIA', *Manajemen Pemasaran*, 1 (2) (2013), 1–7.
- Firman Gazali Djunaidi, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kau Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung', 43, 2020.
- Fitrih dan Luthfiyah, *Metode Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa barat: Cv Jejak, 2017).
- Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & Mix Methode* (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019).

- Kusumasitta, 'Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia', *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7 (1) (2014), 32.
- Marsum, W., 'Restoran Dan Segala Permasalahannya', 2005, 19.
- Melong Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa barat: Cv Jejak, 2018).
- Moh. H. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2010).
- Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan* (jakarta: kencana, 2017).
- Ngatmo Tri Bodroastuti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang* (Semarang, 2007).
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Vincent Gaspers, *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis* (Jakarta: Gramedia pustaka utama, 1996).
- Vivianli Liu, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen', 2016, 21.

LAMPIRAN

Lampiran Wawancara Nasabah**Tanggal : 18 Oktober 2020****Narasumber : Tirsa Mokoginta****Profesi : Guru****Tingkat Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Boagni di Kotamobagu**

1. Menurut kak Tirsa hal apa yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

Jawab : yang bekeng kita puas dalam pelayanan kedai kampoeng bogani ini termasuk di makanan karna kita slalu mengkonsumsi makanan disini deng kit pe menu favorit sapi lada hitam. Tapi kadang pelayanan sadiki lama jadi pelanggan kadang kurang puas dalam pelayanan yang lama.

2. Bagaimana pendapat ka tirsa tentang pelayanan yang diberikan kedai kampoeng bogani?

Jawab : kalau dari segi pelayanan dari awal maso sampe duduk karyawan disini mudah bersosialisasi, interaksi, sehingga kedai kampoeng bogani ini paling banyak kalangan anak mudah karna depe pelayanan disini ramah deng sopan.

3. Bagaimana pendapat kak tirsa dengan fasilitas yang terdapat di Kedai kampoeng Bogani?

Jawab : Fasilitas disini sudah cukup baik termasuk kalau kalangan anak muda kan lebeh suka dengan musik jadi yang bekeng tonjolan dari kafe ini live musik, kong ada beberapa tampa penting seperti mushola jadi yang muslim boleh sholat lima waktu deng depe background ada tempelan-tempelan origami, lampu tumblr, cukup menarik para pelanggan yang datang di kafe ini.

Tanggal : 18 Oktober 2020

Narasumber : Syarif Yarbo

Profesi : Mahasiswa

1. *Menurut kak sarif hal apa saja yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?*

Jawab : Menurut kita kalau dari segi kepuasan ndak ada kendala karna samua makanan, minuman deng fasilitas sangat memuaskan.

2. *Apakah terdapat hambatan pada saat pemesanan makanan?*

Jawab : kalau soal hambatan makanan itu hanya masalah waktu

3. *Bagaimana pendapat sarif tentang pelayanan yang diberikan kedai kampoeng bogani?*

Jawab : kalau menurut kita depe pelayanan bagus disaat so sampe dimeja dorang langsung datang kase menu makanan dengan sopan.

4. *apa yang menjadi menu favorite di kedai kampoeng bogani ini?*

Jawab : Kopi susu deng nasi goreng kampung

5. *Bagaimana pendapat Sarif terhadap fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?*

Jawab : fasilitas sangat memuaskan dan dari segi kualitas pelayanan di kedai ini sangat baik karena pelayanan yang sangat ramah terhadap pelanggan selalu memberikan senyuman kepada pelanggan dan sopan

Tanggal : 19 Oktober 2020

Narasumber : Fahry Mamonto

Profesi : Mahasiswa

1. Menurut kak fahry hal apa saja yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

Jawab : pelayanan yang ada di kedai kampoeng bogani itu kita rasa hal yang paling memuaskan pertama depe proses menu ketika torang mo pesan capat datang kemudian yang kadua pelayan yang ada di kedai kampoeng bogani dapalia ramah salalu kase senyuman ketika memberikan pelayanan deng ada hal” yang mungkin ndak ada di tampa atau kafe yang laeng cuma ada di kedai kampoeng bogani.

2. apa yang menjadi menu favorite di kedai kampoeng bogani ini?

Jawab : Nasi Goreng kampoeng bogani yang menjadi ciri khas dari kafe ini deng minuman jeruk nipis

3. Bagaimana pendapat Fahry terhadap fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?

Jawab: terkait fasilitas yang ada di kafe kedai kampoeng bogani itu kita rasa sudah cukup baik sangat sempurna sebagai kafe yang pertama itu dilengkapi live music, penataan ruangnya bagus, ada dekorasi semacam lukisan kemudian ada berbagai macam lampu” yang bervariasi ada juga lantai dua di lengkapi dengan mushola tempat ibadah kaum muslim untuk fasilitas di kafe ini kita rasa sudah cukup bagus.

Tanggal : 19 Oktober 2020

Narasumber : Intan Bareng

Profesi : Mahasiswa

1. Menurut kak intan hal apa saja yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

Jawab : untuk kepuasan pelayanan sendiri mungkin karna di kedai kampoeng bogani menyediakan live musik jadi untuk pengunjung yang datang terhibur trus depe tanpa duduk nyaman, tapi ada beberapa pelayanan yang ndak memuaskan contohnya ketika pengantaran makanan cukup lama tapi dibalik iu depe makanan enak” samua.

2. apa yang menjadi menu favorite di kedai kampoeng bogani ini?

Jawab : nasi goreng dengan minuman jus alvocado

3. Bagaimana pendapat kak intan terhadap fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?

Jawab : untuk fasilitas kedai kampoeng bogani itu unik karna depe desain interior itu klasik trus banyak juga yang mengandung unsur budaya bagian desain di lantai atas sama deng rumah adat mongondow trus ada live musik yang boleh menghibur pengunjung terus ada tv, deng tanpa duduk sandiri ada berbagai variasi ada yang sofa, lesehan, tempat duduk kayu, tergantung kenyamanan pelanggan.

Tanggal : 19 Oktober 2020

Narasumber : Maman Mokodompit

Profesi : Mahasiswa

1. Menurut kak Maman hal apa saja yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

Jawab: Menurut kita pelayanan di kedai kampoeng bogani sangat bagus apa lagi depe pelayan yang ada disini cukup ramah dan baik”

2. Apakah terdapat hambatan pada saat pemesanan makanan?

Jawab : ada sih hambatan dalam pelayanan cukup ba tunggu makanan tapi depe menu makanan samua enak-enak disini depe harga lagi masih terjangkau murah di kalangan anak muda

3. apa yang menjadi menu favorite di kedai kampoeng bogani ini?

Jawab : nasi goreng kampung, bakso selimut, deng mie ceplok, minuman jus jeruk peras.

4. Bagaimana pendapat Fahry terhadap fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?

Jawab : dari sesi gedung menarik, deng kursi”yang unik, terutama kursi yang jaman dulu dipake ada juga tambahan setiap malam minggu atau malam kamis ada tersedia live musik, ada mushola juga untuk kaum muslim.

Tanggal : 19 Oktober 2020

Narasumber : Sindy Guntur

Profesi : Mahasiswa

1. Menurut Kak Sindy hal apa saja yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

Jawab :Pelayanan di kafe ini kurang bagus

2. karena kenapa kurang bagus kak?

Jawab : soalnya pelayanan di kafe ini lama mungkin karna depe pelayan Cuma sedikit

3. Apa saja yang menjadi menu favorite di kedai kampoeng bogani ini?

Jawab : Milk shake oreo dengan roti bakar

4. Bagaimana pendapat kak sindy terhadap fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?

Jawab : kalau fasilitas di kedai kampoeng bogani ini wifi so ndak jadi soalnya lagi korona jadi dorang kase kurang pemakaian mengingat pelanggan yang sadiki terus depe tampa duduk nyaman, baru disini depe live musik Cuma ada malam minggu baru depe konsep kafe rupa dulu”

Tanggal : 19 Oktober 2020

Narasumber : Herviana Pobela

Profesi : Mahasiswa

1. Menurut kak Vivi hal apa saja yang membuat kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

Jawab :Mungkin tentang penyediaan makanan mereka terbilang cukup cepat menyediakan makanan yang kita pesan kemudian tentang kebersihannya juga bagus

2. kalau tentang karyawan menjemput pelanggan menurut vivi seperti apa?

Jawab : jadi kalau disini ndak ada system penjemputan pelanggan sih, jadi torang hanya dapa kase menu untuk mo tulis pesanan makanan deng kita juga ndak talalu tau karna kita baru pertama kali datang di kafe ini

3. Apakah terdapat hambatan pada saat pemesanan makanan?

Jawab :kalau menurut kita sih mungkin karna pelayannya juga sedikit jadi otomatis kita sebagai pelanggan sabar dalam menunggu

4. apa yang menjadi menu favorite di kedai kampoeng bogani ini?

Jawab : kalau makanan pisang goroho stick dan minuman jeruk peras

5. Bagaimana pendapat Vivi terhadap fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?

Jawab : kalau untuk tempat duduknya nyaman tapi ada satu kendalanya disini tidak tersedianya wifi karna semenjak ada korona pihak kedai so ndak pake wifi

Tanggal : 19 Oktober 2020

Narasumber : Kurniawan Mokoginta

Profesi : Mahasiswa

1. Menurut kak hal apa saja yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

jawab : menurut kita pelayanan di kafe ini cukup bagus depe b respon dalam mo b antar menu makan bagus

2. apakah terdapat hambatan dalam pemesanan makanan?

jawab : untuk pemesanan makanan ndak ada hambatan karna dorang pe melayani cukup cekat

3. Apa yang menjadi menu favorit kak di kedai kampoeng bogani?

Jawab : Kwetiaw goreng, Es lemon tea, roti bakar coklat keju.

4. bagaimana pendapat kak terhadap fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?

Jawab : kalau fasilitas untuk saat ini wifi so ndak tersedia karna adanya pandemic waktu itu tapi untuk hal lain” untuk kenyamanan deng tanpa dudu, suasana disini cukup nyaman deng bekemg torang nyaman mo nongkrong.

Tanggal : 18 Oktober 2020

Narasumber : Pricilia Darumeat

Profesi : Perawat

1. Menurut kak pricilia hal apa yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

Jawab : Pelayanan disini memuaskan tapi depe pelayanan bagus lagi cekat dalam penyambutan pelanggan

2. Apakah terdapat hambatan dalam pemesanan makanan?

Jawab: kalau hambatan sih ada saat pesanan lama dengan mungkin baganti menu cukup lama.

3. Apa yang menjadi menu favorite kak di kedai kampoeng bogani ini?

Jawab: paling favorite di kedai kampoeng bogani ini sapi lada hitam, bakso selimut kabut, es buah, deng masih banyak makanan favorit lainnya.

4. Bagaimana pendapat kak terhadap fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?

Jawab : depe fasilitas menarik lagi noh depe model jaman” dulu depe desain rumah” mongondow jaman” belanda bagitu, tapi depe fasilitas so ndak rupa dulu kang yang ada depe live music mungkin karna adanya corona jadi pihak kafe lagi harus mematuhi protocol kesehatan

Tanggal : 18 Oktober 2020

Narasumber : Gita Dondo

Profesi : Mahasiswa

1. Menurut kak gita hal apa yang bekeng kak puas dalam pelayanan Kafe Kedai Kampoeng Bogani?

Jawab: menurut kak, kak juga ndak tiap malam nongkrong disini jadi menurut kak depe pelayanan disini cukup lama karna mungkin talalu banyak orang deng depe karyawan cuma sadiki.

2. apakah terdapat hambatan dalam pemesanan makanan ?

Jawab : ada sih waktu itu b pesan makanan tapi dorang lupa antar

3. Bagaimana pendapat kak tentang pelayanan yang diberikan kafe kedai kampoeng bogani ?

Jawab : menurut kita sih dorang pe pelayanan disini pas torang sampe bagus depe karyawan disini rama apalagi kalo torang mo minta depe menu dorang capat datang.

4. apa yang menjadi menu favorit kak di kafe kedai kampoeng bogani?

Jawab : menu paling favorit itu ada dua nasi lada hitam dengan nasi goreng kampung, minuman coklat susu

5. bagaimana pendapat kak gita dengan fasilitas yang ada di kedai kampoeng bogani?

Jawab : menurut kak depe fasilitas cukup bagus sih ada live music, deng depe tampa nyaman mo nongkorng akang untuk kalangan anak muda.

