

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CANARY COFFEE
AND EATERY**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi

Pada Program Studi DIII Perhotelan

Disusun Oleh :

Nama : Shela Rizki Amelia

NIM : 23100018

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN

FAKULTAS SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI

2026

HALAMAN PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Shela Rizki Amelia

NIM : 23100018

Adalah mahasiswa Program Studi DIII Perhotelan Universitas Harkat Negeri,
dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CANARY COFFEE AND EATERY”**

Merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinal dan saya susun secara mandiri dengan tidak melanggar kode etik hak karya cipta. Laporan Tugas Akhir ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata Laporan Tugas Akhir ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sebagai Laporan Tugas Akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 26 Juli 2026



Shela Rizki Amelia

HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Shela Rizki Amelia

NIM : 23100018

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di Canary Coffee and Eatery

Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Tugas Akhir pada tahun akademik 2026

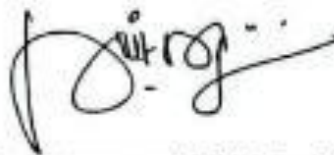
Tegal, 26 Juli 2026

Pembimbing I,



Tantri Adithia Sahrina, S.Pd., M.M.Par.,
NIPY.12.017.361

Pembimbing II,



Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par.,
NIPY. 12.017.362

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Shela Rizki Amelia

NIM : 23100018

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di Canary Coffee and Eatery

Dinyatakan **LULUS/TIDAK LULUS** setelah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perhotelan Universitas Harkat Negeri.

Tegal, 26 Juli 2026

Dewan Penguji,

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Dr. Hesti Widiyanti, S.E., M.Si	
2.	Anggota I	Hana Yulinda F., M.Pd.	
3.	Anggota II	Puput Dewi A., S.ST Par., M.Par.	

Dekan Fakultas Vokasi

Ketua Prodi Diploma III Perhotelan

 Universitas
Harkat Negeri
Sekolah Vokasi

Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc.,
NIPY. 10.007.038

 Universitas
Harkat Negeri
Diponegoro

Laurensius Hendra Putra, ST., M.M.,
NIPY. 06.021.517

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas karunia-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan sebagai laporan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di Canary Coffee and Eatery” dengan baik. Penyusunan laporan TA ini sebagai bentuk kewajiban mahasiswa dan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan yang sedang ditempuh.

Selama proses penyusunan laporan TA ini disadari bahwa masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, diharapkan laporan TA ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membacanya. Ucapan terimakasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing, serta memberikan arahan sehingga laporan TA ini dapat terselesaikan. Dengan itu ucapan terimakasih ditunjukkan kepada

- 1 Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya,
- 2 Bapak Sudirman Said, Ak., MBA., selaku Rektor Universitas Harkat Negeri,
- 3 Bapak Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi UHN,
- 4 Bapak Lourensius Hendra Putra., S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan,
- 5 Ibu Tantri Adithia Sabrina, S.Pd., M.M.Par., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan,

- 6 Ibu Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan,
- 7 Terimakasih banyak kepada Umih, Abah yang telah memberikan dukungan dan do'a,
- 8 Serta terimakasih banyak kepada Bapak Bowo dan Ibu Sri, selaku Pemilik Canary Coffee and Eatery yang telah mengizinkan cafe tersebut dijadikan sebagai tempat penelitian.

Disadari bahwa dalam penulisan laporan TA ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diperlukan guna perbaikan di masa mendatang. Besar harapan agar laporan TA ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Tegal, 26 Juli 2026



Shela Rizki Amelia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN REKOMENDASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Cafe	6
2.1.1 Pengertian Cafe	6
2.1.2 Karakteristik Cafe.....	7
2.1.3 Fungsi Cafe.....	8

2.2	Kualitas Pelayanan	8
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2	Tujuan Kualitas Pelayanan	10
2.2.3	Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan SERVQUAL	11
2.3	Kepuasan Konsumen	15
2.3.1	Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	16
2.4	Kerangka Pemikiran	17
2.5	Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....		19
3.1	Alur Penelitian	19
3.1.1	Objek Penelitian	19
3.1.2	Waktu Penelitian.....	19
3.2	Jenis Data dan Sumber Data.....	20
3.2.1	Jenis Data.....	20
3.2.2	Sumber Data	21
3.3	Prosedur Penelitian	21
3.3.1	Variabel, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	21
3.3.2	Prosedur Penarikan Sampel.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.1	Observasi	29
3.4.2	Kuesioner (Angket)	29
3.4.3	Dokumentasi.....	31
3.4.4	Studi Pustaka	31

3.5	Metode Analisis Data	32
3.5.1	Uji Validitas.....	32
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.5.3	Uji Normalitas	35
3.5.4	Uji t.....	35
3.5.5	Koefisien Determinasi	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.1.1	Profil Canary Coffee and Eatery	37
4.1.2	Produk dan Layanan Canary Coffee and Eatery	39
4.2	Karakteristik Responden	42
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.3	Hasil Uji Instrumen	45
4.3.1	Hasil Uji Validitas	45
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	47
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	48
4.5	Hasil Uji Hipotesis	50
4.5.1	Hasil Uji t.....	50
4.5.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
4.6	Pembahasan	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		54

5.1	Simpulan.....	54
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN		60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Bangunan Canary Coffee and Eatery	39
Gambar 4.2 Buku Menu	40
Gambar 4.3 Uji Normalitas	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator <i>Tangible</i>	12
Tabel 2.2 Indikator <i>Reliability</i>	13
Tabel 2.3 Indikator <i>Responsiveness</i>	13
Tabel 2.4 Indikator <i>Assurance</i>	14
Tabel 2.5 Indikator <i>Empathy</i>	15
Tabel 3.1 Sumber Data	21
Tabel 3.2 Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran.....	22
Tabel 3.3 Variabel, Indikator dan Item Pernyataan.....	22
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Kesepakatan Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing I.....	61
Lampiran 2	Surat Kesepakatan Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing II.....	62
Lampiran 3	Form Bimbingan Pembimbing I.....	63
Lampiran 4	Form Bimbingan Pembimbing II.....	66
Lampiran 5	Tabulasi Data	69
Lampiran 6	Kuesioner.....	74
Lampiran 7	Dokumentasi	80