

**EVALUASI PENGARUH KOMUNIKASI WAITER / WAITRESS
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI CAFÉ SINGGAH DE' SAWAH**

PROYEK AKHIR

IRFAN AKBAR

20240024



PROGRAM STUDI D IV PERHOTELAN

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

2024

**EVALUASI PENGARUH KOMUNIKASI WAITER / WAITRESS
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI CAFÉ SINGGAH DE' SAWAH**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh :

IRFAN AKBAR

20240024

PROYEK AKHIR D IV PERHOTELAN

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

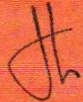
2024

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya di pertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 26 Agustus 2024

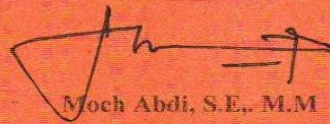
Pembimbing I,



Wina Asty, S.Pd, M.M.Par

NIDN. 1019048301

Pembimbing II,

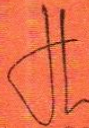


Moch Abdi, S.E., M.M

NIDN. 1006068002

Menyetujui:

Ketua Program Studi Perhotelan,



Wina Asty, S.Pd,M.M.Par

NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Menyatakan Bahwa Proyek Akhir Yang Diajukan Oleh :

Nama : Irfan Akbar

Nim : 20240024

Judul : Evaluasi Pengaruh Komunikasi Waiter / Waitress Terhadap Kualitas Pelayanan di Cafe Singgah de' Sawah

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera barat

Bukittinggi, 26 Agustus 2024

Penguji I,



Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M

NIDN. 1031078602

Penguji II,



Eddi Novra, S.ST.Par, M.Par

NIDN. 1027076903

Menyetujui:

Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST. Par., M.M

NIDN. 1031078602

FACULTY OF TOURISM HOSPITALITY
D-VI STUDY PROGRAM

Final Project, 23 Agustus 2024

Irfan Akbar

**Evaluation of the Effect of Waiter/ Waitress Communication on Service Quality
at Cafe Singgah de' Sawah**

ABSTRACT

Irfan Akbar (2024). Communication is the process of delivering messages or information from one party to the other so that the message in question can be understood. Communication can be done orally or nonverbally. Waiter/Waiterss is a waitress or waitress

Which is in every restaurant that has the duty and responsibility to serve food and beverage needs professionally for restaurant customers. service quality is a dynamic state that is closely related to products, services, human resources, as well as processes and environments that can at least meet or even exceed the quality of service that Expected. This research aims to evaluate the influence of waiter/waitress communication on the quality of service at Cafe Singgah d' Sawah.

This type of research is descriptive quantitative exploration, where the value of the independent variable is either one or more variables. The type of research carried out is evaluation applied research. The sample in this study was 95 respondents. sampling was done using data collection techniques. To see the relationship between variables, a statistical test is used, namely SPSS version 29.

The results of this research are from the results of data analysis, it can be concluded that tact and politeness as well as sharing information are communication factors that have a significant influence on service quality. Both need to receive more attention in training and developing waiter competencies. Accepting feedback, providing task information, and reducing task permissions did not show a significant influence on service quality. This shows that there is a possibility of improvement or integration of areas that need to be carried out so that these factors can further contribute to improving service quality.

Keywords: Evaluation of the Effect of Communication on Service Quality

FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI D-VI PERHOTELAN

Proyek Akhir, 23 Agustus 2024

Irfan Akbar

Evaluasi Pengaruh Komunikasi *Waiter / Waitress* Terhadap Kualitas Pelayanan Di *Café Singgah de' Sawah*

ABSTRAK

Irfan Akbar (2024). Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau non verbal. *Waiter/Waitress* adalah seorang pelayan atau pramusaji yang ada di setiap restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi para pelanggan restoran. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh komunikasi *waiter/ waitress* terhadap kualitas pelayanan di *cafe Singgah de' Sawah*.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif eksplorasi, dimana nilai variabel bebas baik satu variabel atau lebih. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian terapan evaluasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik pengumpulan data. Untuk melihat hubungan antar variabel digunakan uji statistik yaitu *SPSS versi 29*.

Hasil penelitian ini adalah dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa bijaksana dan kesopanan serta berbagi informasi adalah faktor komunikasi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Keduanya perlu mendapatkan perhatian lebih dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi *waiter/waiters*. Penerimaan umpan balik, memberikan informasi tugas, dan mengurangi ketidakpastian tugas tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa ada kemungkinan area perbaikan atau integrasi yang perlu dilakukan agar faktor-faktor ini bisa lebih berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Evaluasi Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irfan Akbar

NIM : 20240024

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Evaluasi Pengaruh Komunikasi Waiter / Waitress Terhadap Kualitas Pelayanan Di Café Singgah de' Sawah** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar, jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 26 Agustus 2024

Saya yang menyatakan



Irfan Akbar

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irfan Akbar
NIM : 20240024
Program Studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Non eksklusif (**Non exclusive Royalty Free Right**) atas proyek akhir saya yang berjudul :

“Evaluasi Pengaruh Komunikasi Waiter / Waitress Terhadap Kualitas Pelayanan Di Café Singgah de’ Sawah ”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlahpernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : 26 Agustus 2024

Saya yang menyatakan

Irfan Akbar

RIWAYAT HIDUP

Nama : Irfan Akbar

Nim : 20240024

Tempat/tgl lahir : Duri, 18 Mei 2001

Jenis kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Anak ke : Anak ke 3 dari 4 bersaudara

Orang tua :

Ayah : Syamsurizal

Ibu : Juliati

Pekerjaan orang tua :
Ayah : Pedagang
Ibu : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jl.Cupak Tengah No.13 Kel.Cupak Tengah, Kec.Pauh Kota Padang

No. Hp : 081266282250

Riwayat pendidikan :

1. 2008 – 2014 : SDN 03 BINUANG KAMPUNG DALAM
2. 2014 – 2016 : SMP YAYASAN SITI CHADIJAH
3. 2016– 2019 : SMAN 15 PADANG
4. 2020 – 2024 : UMSB BUKITTINGGI



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas tersusunnya proyek akhir ini dengan judul “Evaluasi Pengaruh Komunikasi Waiter / Waitress Terhadap Kualitas Pelayanan Di Café Singgah de’ Sawah” ini dengan baik dan lancar. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat akhir untuk menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Penulis bersyukur telah menyelesaikan karya tulis ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama menyelesaikan. Namun karena bantuan dan dorongan dari semua pihak, akhirnya dapat menyelesaikannya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu terutama adalah:

1. Untuk Mama, Papa, Kakak, dan Adik beserta keluarga lainnya yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proyek akhir .
2. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par, MM, Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M.Par selaku Ketua Prodi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Bukittinggi Dan selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penulisan proyek akhir ini.
5. Bapak Mardalis, S.A.g., M. Pd. Selaku penasehat akademik penulis selama perkuliahan.
6. Bapak Moch Abdi, S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam membimbing penulis dalam penulisan proyek akhir.

7. Bapak Issaf, Buk Ola, Buk Vivi Selaku Owner yang mendampingi serta memberikan saran dan pihak Café Singgah de' Sawah Bang Yosky selaku Manager Operasional, serta seluruh staff dari Café Singgah de' Sawah.
8. Teman-teman seperjuangan BP 20 yang terutama kepada bang isra puja pratama, Fernando Agum Putra, Renoldi Wardana, Taufiq Hidayat, Johan, Putri, Yepi, Aurel, Kak ipah, dan Verdy Fadhilah yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis sampai terbentuknya Proyek Akhir ini.
9. Wulan Yuris Ramadhonna, S.H yang telah membantu dan mendukung penulis dalam pembuatan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proyek akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan proyek akhir ini. Semoga dengan adanya proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan peneliti pada khususnya.

Bukittinggi, 26 Agustus 2024

Irfan Akbar

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR	ii
PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK.....	vii
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang Masalah	1
1. 2 Identifikasi Masalah.....	6
1. 3 Batasan Masalah	7
1. 4 Rumusan Masalah.....	7
1. 5 Tujuan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2. 1 Kerangka Teoritis	9
2.1.1. Pengertian Komunikasi	9
2.1.2. Pengertian Kompetensi Komunikasi	13
2.1.3. Pengertian Waiter/Waiters	15
2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. 2 Hasil Penelitian Yang Relevan	20
2. 3 Kerangka Konseptual.....	22
2. 4 Hipotesis	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3. 1 Jenis Penelitian	26
3. 2 Lokasi & Waktu penelitian.....	26
3. 3 Variabel <i>Penelitian</i>	27
3. 4 Subjek Penelitian	28
3. 5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3. 6 Instrumen Penelitian	32
3. 7 Analisis Data.....	34
3. 8 Uji Asumsi Klasik.....	37
3. 9 Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.2. Hasil Analisis Data	47
4.3. Uji Validitas	49
4.3.1 Variabel Bijaksana dan kesopaan (X1)	50
4.3.2 Variabel Penerimaan umpan balik (X2)	51
4.3.3 Variabel Berbagi informasi (X3)	51
4.3.4 Variabel Memberikan informasi tugas (X4).....	52
4.3.5 Variabel Mengurangi ketidakpastian tugas (X5).....	52
4.4. Uji Reliabilitas.....	54
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	55
4.6. Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.7. Uji hipotesis.....	62
4.7.1 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)	62
4.7.2 Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	64
4.8. Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.8.1. Evaluasi Indikator Bijaksana dan Kesopanan di Café Singgah de' Sawah	68
4.8.2. Evaluasi Indikator Berbagi informasi di Café Singgah de' Sawah Poin Kesimpulan Evaluasi Berbagi Informasi Waiter di Café Singgah de' Sawah.....	70

4.9. Pembahasan Hasil.....	73
BAB V PENUTUP.....	78
5. 1 Kesimpulan.....	78
5. 2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Observasi awal pada bulan Juni 2024	3
Tabel 1. 2 Data Kunjungan Tamu di cafe Singgah de' Sawah, 2024	6
Tabel 2. 1 Penelitian Relevan	20
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel	28
Tabel 3. 2 Data Kunjungan Tamu di cafe Singgah de' Sawah, 2024	29
Tabel 3. 3 Skala Likert Kuesioner	33
Tabel 3. 4 Kisi kisi Instrumen Penelitian Pedoman Wawancara	34
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	47
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan usia	48
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Bijaksan dan kesopanan (X1)	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel penerimaan umpan balik (X2).....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Berbagi informasi (X3).....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Memberikan informasi tugas(X4)	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Mengurangi ketidakpastian tugas (X5)	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Kualitas pelayanan (Y).....	53
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedastisitas	58
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Berganda.....	60
Tabel 4. 15 Pengujian hipotesis secara parsial (T).....	62
Tabel 4. 16 Pengujian hipotesis secara Simultan (F)	64
Tabel 4. 17 Hasil uji Koefisien Determinasi R Square (R2).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Adanya keluhan pelanggan mengenai pelayanan waiter	4
Gambar 2. 1 Keraangka Konseptual.....	23
Gambar 3. 1 Waktu penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Café Singgah de'Sawah.....	45
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Café Singgah de' Sawah	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Observasi Awal

Lampiran 2 Permintaan Data

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Industri

Lampiran 5 Kartu Bimbingan

Lampiran 6 Tabel Kuesioner Untuk Tamu Di Café Singgah De'sawah

Lampiran 7 Tabel Kuesioner Untuk Café Singgah De'sawah

Lampiran 8 Dokumentasi bersama tamu dan membagikan kuesioner di cafe Singgah de' Sawah

Lampiran 9 Dokumentasi Observasi bersama Manager Operasional di cafe Singgah de' Sawah

Lampiran 10 Dokumentasi daftar Kunjungan Tamu di Café Singgah De'sawah



BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, dunia bisnis terutama bidang kuliner terjadi persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang kuliner makanan. Dalam setiap persaingan, pebisnis banyak melakukan cara atau strategi yang lebih baik agar memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan secara maksimal, serta melayani dengan sebaiknya sebagaimana diketahui, salah satu tujuan dari bisnis untuk mendapatkan pendapatan serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Memberikan kepuasan kepada konsumen dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ditempuh dengan pengembangan sumber daya manusia. Kompetensi sumber daya manusia, diharapkan karyawan bekerja lebih profesional dan produktif sehingga kinerja yang dicapai memuaskan sesuai dengan syarat standar kerja. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang diwujudkan dalam berbagai bentuk nyata, seperti pemberian pelatihan, pengadaan seminar pendidikan dan kegiatan – kegiatan lainnya.

Menurut Kotler (2013) ”setiap pelaku usaha ditiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan dan

menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan umum. Tidak terkecuali usaha dalam penyajian makanan dan minuman (*food service*) dan pelayanan yang diberikan, dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan *café* Singgah de' Sawah bisnis makanan berskala besar seperti restoran- restoran di hotel berbintang.

Kota Bukittinggi mempunyai kepadatan penduduk yang cukup tinggi sehingga menyebabkan permintaan pemenuhan kebutuhan pangan menjadi lebih besar. Usaha makanan semakin hari semakin banyak dan berkembang salah satunya restoran atau *café* Singgah de' Sawah.

Salah satu *café* yang penulis ambil sebagai lokasi penelitian adalah *café* Singgah de' Sawah. *café* Singgah de' Sawah merupakan salah satu tempat berkumpul dan diskusi di Kota Bukittinggi yang sudah berdiri selama 3 tahun dan tempat ini menyediakan berbagai jenis makanan yang bisa melepaskan selera makan dan minum. *café* Singgah Desawah juga didukung dengan desain yang menarik perpaduan tradisional dan modern dengan suasana yang nyaman dan tenang. Serta pemandangan sawahnya yang enak di pandang dan tempat nya yang cukup luas juga sangat cocok untuk keluarga. *Café* Singgah de' Sawah pada umumnya banyak diminati wisatawan lokal dan biasanya tamu family.

Kualitas pelayanan termasuk suatu hal yang perlu diperhatikan untuk menimbulkan ketertarikan pelanggan dalam bidang bisnis makanan. Persaingan yang semakin ketat membuat masing masing *café* saling bersaing untuk menarik pelanggan sebanyak banyaknya. Kualitas pelayanan di Singgah de' Sawah masih kurang maksimal, karena penampilan karyawan yang kurang menarik, kurangnya kemampuan dan kecepatan karyawan dalam penataan hidangan dan menyajikan makanan, kurangnya kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan serta kurangnya hospitality karyawan terhadap pelanggan.

Berdasarkan hasil Observasi awal peneliti telah membagikan kuesioner kepada pelanggan di *café* Singgah de' Sawah sebanyak 95 Kuesioner mulai dari tanggal 15 Mei 2024 sampai dengan 20 Juni 2024. Berikut table hasil kuesioner yang telah disebarakan :

Tabel 1. 1
Hasil Observasi awal pada bulan Juni 2024

A.	Kompetensi Komunikasi	
No.	Indikator	Hasil
1.	Bijaksana dan kesopanan	Hasilnya kurang baik
2.	Penerimaan umpan balik	Hasilnya baik
3.	Berbagi informasi	Hasilnya kurang baik
4.	Memberikan informasi tugas	Hasilnya baik

5.	Mengurangi ketidak pastian tugas	Hasilnya cukup baik
----	----------------------------------	---------------------

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa dilihat dari pelayanan waiter di *café* Singgah de' Sawah terdapat kurangnya waiter dalam memberikan informasi terkait menu, dan tamu merasa kurang di perhatikan pada saat di layani.

Sedangkan berdasarkan *google review* yang mana peneliti angkat pada tanggal 25 Mei 2024 beberapa pengunjung berpendapat terhadap pelayanan yang tidak ramah, banyak makanan yang tidak ready, diberitahu setelah 30 menit *order taker* dan pelayanan yang terlalu cuek kepada tamu. Beberapa penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 1.1
Adanya keluhan pelanggan mengenai pelayanan waiter
di cafe Singgah de' Sawah





(Sumber : <https://g.co/kgs/opDd3ys>, 2024).

Berdasarkan analisa permasalahan yang ada hal ini dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi yang kurang tepat dalam pelayanan mengakibatkan pengunjung komplain, sehingga apapun yang dilakukan *waiter/waitress* akan terkesan tidak baik.

Penyampaian informasi adalah melalui komunikasi secara verbal atau non verbal dilakukan *waiter/waiters* seperti yang disimpulkan diatas. dan komunikasi merupakan proses pertukaran dan pemahaman informasi antara dua pihak atau lebih.

Sementara itu dilihat dari data pengunjung pada bulan Januari - Mei 2024, data pengunjung menurun signifikan seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. 2
Data Kunjungan Tamu di cafe Singgah de' Sawah, 2024

No	Bulan	Jumlah Orang	Persentase %
1	Januari	525 Orang	26
2	Februari	335 Orang	16
3	Maret	470 Orang	23
4	April	345 Orang	19
5	Mei	335 Orang	16
Jumlah		2010 Orang	100

Sumber : Café Singgah d' Sawah

Berdasarkan hasil analisa permasalahan yang ada, peneliti ingin meneliti dengan mengevaluasi seberapa pengaruh kompetensi komunikasi waiter/waiters kepada pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di café Singgah Desawah. Maka penelitian ini dilakukan dengan judul “Evaluasi Pengaruh Komunikasi *Waiter/waitress* Terhadap Kualitas Pelayanan di *café Singgah de' Sawah*”.

1. 2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah : *waiter/waitress* tidak menyampaikan informasi menu yang lengkap pada saat melayani tamu, serta kurangnya kesiapan dan perhatian *waiter/waitress* dalam melayani tamu.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah evaluasi pengaruh komunikasi *waiter/waitress* terhadap kualitas pelayanan di *café* Singgah de' Sawah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Batasan Masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi pengaruh komunikasi *waiter/waitress* terhadap kualitas pelayanan di *café* Singgah de' Sawah.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengevaluasi pengaruh komunikasi *waiter/waitress* terhadap kualitas pelayanan di *café* Singgah de' Sawah.

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi *café* Singgah de' Sawah dalam mengambil keputusan tentang evaluasi pengaruh komunikasi *waiter/waiters* terhadap kualitas pelayanan di *café* Singgah de' Sawah.

2. Manfaat Praktis

Bagi mahasiswa perhotelan diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai sumbangans pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kompetensi komunikasi waiter/waiters.

3. Manfaat Umum

Pembaca dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana mengevaluasi pengaruh komunikasi waiter/waitress terhadap kualitas pelayanan di café Singgah de' Sawah.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau nonverbal. Menurut para ahli, komunikasi juga dapat diartikan sebagai proses yang memungkinkan seseorang untuk menyampaikan rangsangan atau lambang- lambang verbal untuk mengubah perilaku orang lain.

Menurut Agus M.Hardjana (2016 :15) “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”. Bentuk-bentuk komunikasi antara lain komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok, organisasi, dan massa. Tujuan dari komunikasi adalah untuk mencapai kebersamaan dan membangun hubungan antar individu atau kelompok.

1. Jenis-Jenis Komunikasi :

Menurut KBBI ada beberapa jenis komunikasi yang masing-masing kurang lebih memiliki tujuan yang sama yaitu menyampaikan suatu informasi. Berikut adalah jenis-jenis komunikasi dan penjelasannya.

- a. Komunikasi Verbal: jenis komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tertulis.
- b. Komunikasi Nonverbal: jenis komunikasi yang dilakukan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan bahasa tubuh, gerak, atau ekspresi wajah.
- c. Komunikasi Tertulis: jenis komunikasi yang dilakukan dengan menuliskan pesan atau informasi dalam bentuk surat, email, atau pesan teks.
- d. Komunikasi Visual: jenis komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan gambar, foto, grafik, atau video untuk menyampaikan pesan atau informasi.
- e. Komunikasi Formal: jenis komunikasi yang dilakukan dalam konteks formal, seperti dalam lingkungan kerja atau organisasi, dengan menggunakan bahasa yang baku dan formal.
- f. Komunikasi Informal: jenis komunikasi yang dilakukan dalam konteks informal, seperti dalam kehidupan sehari-hari, dengan menggunakan bahasa yang santai dan tidak baku.
- g. Komunikasi Non Formal: jenis komunikasi yang dilakukan dalam konteks yang tidak resmi, seperti dalam kegiatan sosial atau kegiatan yang bersifat non-akademis.

- h. Komunikasi Langsung: jenis komunikasi yang dilakukan secara langsung, seperti dalam percakapan tatap muka atau telepon.
- i. Komunikasi Tidak Langsung: jenis komunikasi yang dilakukan melalui media, seperti surat atau email.
- j. Komunikasi Massa: jenis komunikasi yang dilakukan dengan menyampaikan pesan atau informasi kepada khalayak yang lebih luas, seperti melalui media massa atau iklan.

2. Tujuan Komunikasi

Secara singkat tujuan komunikasi adalah untuk menciptakan kesepahaman di antara ke dua belah pihak. Namun, masih ada sejumlah tujuan dari komunikasi antara lain :

a. Menciptakan Kesepahaman

Tujuan utama komunikasi adalah menciptakan kesepahaman antara pengirim pesan dan penerima pesan. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas oleh penerima.

b. Menyampaikan Informasi

Komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi, baik itu berupa fakta, data, atau pengetahuan baru. Tujuan ini membantu dalam memperluas wawasan dan pengetahuan kita.

c. Memengaruhi Sikap dan Perilaku

Komunikasi juga bertujuan untuk memengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku orang lain. Melalui komunikasi persuasif, kita dapat mempengaruhi orang lain untuk mengubah pandangan atau tindakan mereka.

d. Membangun Hubungan

Komunikasi berperan penting dalam membangun hubungan antarindividu atau kelompok. Tujuan ini mencakup mempererat ikatan sosial, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kolaborasi.

e. Memecahkan Masalah

Komunikasi dapat digunakan sebagai alat untuk memecahkan masalah dan mengatasi konflik. Melalui komunikasi yang efektif, kita dapat mencari solusi bersama, mendengarkan perspektif orang lain, dan mencapai kesepakatan.

f. Meningkatkan Kinerja

Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja individu maupun kelompok. Dengan berkomunikasi dengan jelas dan efektif, kita dapat mengkoordinasikan tugas, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan memotivasi orang lain.

g. Membangun Identitas dan Citra

Komunikasi juga berperan dalam membangun identitas dan citra diri atau organisasi. Melalui komunikasi yang tepat, kita dapat

mengungkapkan nilai-nilai, tujuan, dan kepribadian yang ingin kita sampaikan kepada orang lain.

2.1.2. Pengertian Kompetensi Komunikasi

Jablin dan Sias (dalam Payne, 2005) mendefinisikan kompetensi komunikasi sebagai sejumlah kemampuan yang dimiliki seorang komunikator untuk digunakan dalam proses komunikasi, yang menekankan pada pengetahuan dan kemampuan.

Duran (dalam Salleh, 2006) menyatakan bahwa kompetensi komunikasi merupakan suatu fungsi dari kemampuan seseorang untuk beradaptasi sesuai dengan situasi sosialnya. Sedangkan Larson, Backlund, Redmond & Barbour (dalam Salleh, 2006) menyatakan bahwa kompetensi komunikasi meliputi kemampuan seorang individu untuk mendemonstrasikan pengetahuannya tentang perilaku komunikasi yang tepat pada situasi yang ada

Cooley dan Roach (dalam Salleh, 2006), menyatakan bahwa kompetensi komunikasi merupakan demonstrasi dari pengetahuan tentang komunikasi yang diwujudkan dengan tepat melalui keterampilan berkomunikasi. Sedangkan Salleh (2006) menyimpulkan dalam 24 penelitiannya bahwa kompetensi komunikasi merupakan kemampuan beradaptasi seseorang dalam setiap situasi komunikasi dengan menampilkan kemampuan komunikasi berdasarkan pengetahuan yang tepat untuk setiap konteks dan situasi komunikasi. Menurut Sriussadaporn-Charoenngam, Nongluck dan Fredric M Jabin (dalam Mas'ud, 2004: 74), terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur komunikasi dalam organisasi yaitu :

- a. Bijaksana dan Kesopanan, yaitu berkomunikasi dengan menggunakan pilihan kata yang tepat dan disampaikan dengan bahasa yang sopan dan halus.
- b. Penerimaan Umpan Balik, yaitu penerimaan tanggapan dari pesan atau isi pesan yang disampaikan.
- c. Berbagi Informasi, yaitu memberikan informasi baik informasi kemajuan maupun permasalahan yang ada kepada rekan sekerja maupun pimpinan.
- d. Memberikan Informasi Tugas, yaitu menyampaikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas.

- e. Mengurangi Ketidakpastian Tugas, yaitu menyampaikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai pelaksanaan tugas agar tugas dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

2.1.3. Pengertian Waiter/Waiters

Pramusaji dalam istilah disebut dengan waiter merupakan seseorang yang bekerja untuk melayani para tamu yang datang ke restoran atau café Singgah Desawah mulai saat pertama datang, sampai dengan tamu tersebut selesai makan.

Menurut Fifi (2022) Waiter/Waiterss adalah seorang pelayan atau pramusaji yang ada disetiap restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi para pelanggan restoran. Dengan berkomunikasi yang baik dengan para pelanggan, seorang waiter dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan segera mewujudkannya. Oleh karena itu, pramusaji restoran dapat melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu dengan baik dan memuaskan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa waiter adalah orang yang sangat penting di suatu restoran dimana waiter memberikan

pelayanan yang baik untuk tamu yang datang ke restoran untuk memesan makanan dan minuman.

A. Tugas dan tanggung jawab *waiter/waitress*

Tugas dan tanggung jawab *waiter/waitress* terdiri atas tiga tahap yaitu:

a. *Pre Operation* Kegiatan sebelum restoran buka

Kegiatan yang dilakukan sebelum restoran dibuka, kegiatan intinya adalah persiapan masing-masing bidang dan *morning briefing* (pengarahan). tugas-tugas yang dilaksanakan pada *pre operation* adalah sebagai berikut (Nursad, 2022):

1. Menyiapkan kelengkapan *service equipment* di *side station* sebelum pelayanan atau pada saat *pre service*.
 2. Menyiapkan *table set up* atau penataan meja pada saat *pre service* ataupun pada saat pergantian tamu saat *service*.
 3. Membersihkan peralatan restoran, seperti: *glassware, chinaware, silverware, cruets*.
 4. Menyiapkan daftar menu makanan dan minuman.
 5. Menyiapkan buku order untuk pesanan.
 6. Menukar lenan kotor ke lenan room.
 7. Mengambil barang-barang keperluan pelayanan di gudang.
 8. Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian area kerja.
- b. *During Service* (Selama Pelayanan)

During Service merupakan kegiatan yang dilakukan selama restoran dibuka dan melayani konsumen/tamu yang datang. Tugas dan tanggung jawabnya *waiter/waiters* adalah sebagai berikut

1. Melakukan *greeting* menyambut dan mengantar tamu ke tempat duduk.
2. Membantu *head waiter* mempersilahkan tamu duduk dan membantu membuka *napkin*.
3. Menghidangkan air dan *bread rolls*.
4. *Taking order* dan dibawa ke *cashier* untuk mendapatkan persetujuan.
5. Menyesuaikan *table set up* sesuai dengan pesanan menu dari *host*.
6. Menghidangkan makanan sesuai dengan giliran hidangan.
7. Melakukan *crumbing down*.
8. Melakukan *clear up* mengambil peralatan yang sudah tidak dipakai oleh *host*.
9. Menyerahkan *bill* kepada tamu.
10. Mengantar tamu ke luar dari restoran.
11. Membersihkan meja dan side station.
12. *After Operation* (Setelah Pelayanan) *After operation* merupakan kegiatan.

Yang dilakukan setelah jam pelayanan restoran selesai. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a. Mengembalikan semua peralatan yang sudah selesai dipakai pada kondisi semua bersih.
- b. Merapikan ruangan restoran.
- c. Menyimpan dengan rapi kartu menu.
- d. Menyimpan *cruet, sauce* dengan rapi dalam *side station*.

2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, kemudian Putri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Untuk pengertian selanjutnya Armaniah, et al (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang

berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya. Utomo dan Riswanto (2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan/keinginan konsumen dengan persepsi mereka, kemudian Gunawan, et al (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai suatu ukuran untuk menilai apakah layanan sudah mempunyai nilai guna sesuai yang dikehendaki atau dengan kata lain, suatu barang dapat dikatakan memiliki kualitas apabila nilai guna atau fungsinya sudah sesuai dengan yang diinginkan.

Dzikra (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. Bukti Fisik adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
- d. Jaminan adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup

pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

- e. Empati adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual. dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

2. 2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel 2. 1
Penelitian Relevan

Nama	Judul	Metode	Hasil
Penulis	Pembahasan		
1. Kevianto Setiawan,2015	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Konsumen di rumah Makan Lotek Taman Kepo Bandung	Data kuantitatif <i>descriptive</i> dengan Variabel bebas kualitas pelayanan Variabel terikat Kepuasan konsumen	Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan analisis data secara kuantitatif, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di rumah makan lotek taman kepo bandung, yaitu sebesar 53%. Dan

			47% dipengaruhi oleh factor yang tidak diteliti dalam penelitian ini
2. Kasmita, 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/Waitres Terhadap Kepuasan Tamu D'café Restaurant Di Hotel Axana Padang	Data Kuantitatif Deskriptif dengan Variabel bebas : Kualitas pelayanan waiter/waiters Variabel terikat : kepuasan tamu D'café restaurant	Hasil penelitian uji hipotesis Terdapat Pengaruh variabel X Terhadap variabel Y adalah sebesar 74% sedangkan 26% dipengaruhi oleh faktor lain dengan sig 0,000. Karena nilai sig 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas pelayanan waiter /waitres (X) Terhadap kepuasan tamu D'café Restaurant. Axana Hotel Padang (Y).

3. Dani Rima Syafullah, 2012	Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/ Waiters Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo.	Data kualitatif <i>descriptive</i>	Dari hasil observasi yang dilakukan melalui metode kualitatif yang dilakukan dengan wawancara dan observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa, tamu merasa puas makan di restoran. Hal itu didasarkan dari kemampuan para waiter dalam menjalankan prinsip realibility dan responsive terhadap konsumen.
------------------------------	---	------------------------------------	---

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas, perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti dengan penelitian terdahulu yaitu dari segi objeknya, kemudian dalam penelitian ini lebih fokus kepada Evaluasi Pengaruh Komunikasi *Waiter / Waiters* Terhadap Kualitas Pelayanan di cafe Singgah de' Sawah.

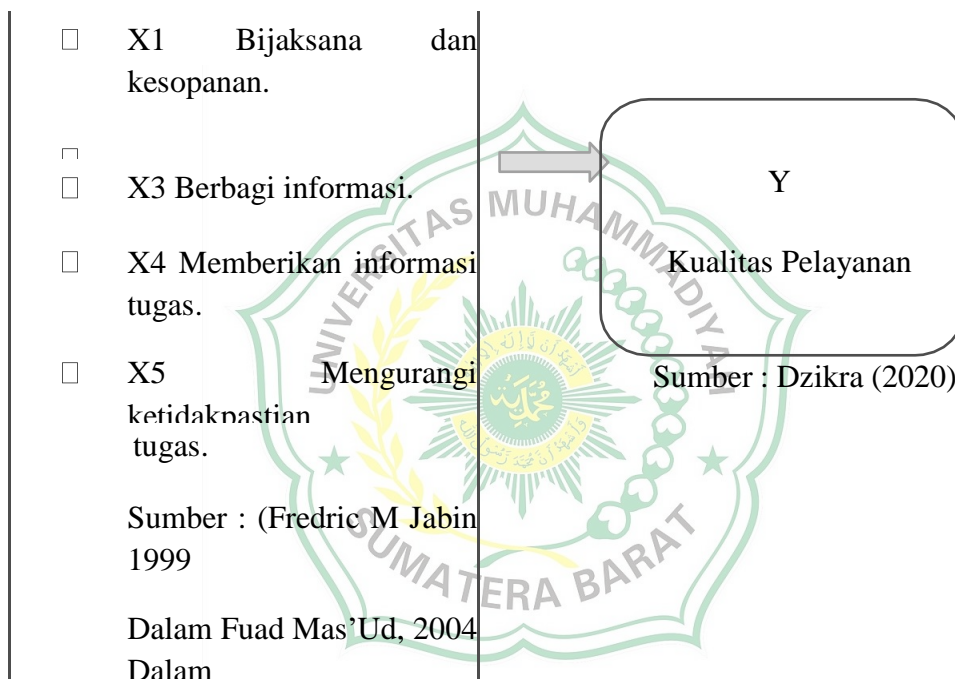
2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan hubungan logis dari landasan teori dan kajian empiris. Kerangka konsep yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017), “Mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Berdasarkan

penjelasan diatas penulis dapat menggambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Keraangka Konseptual

(X) Komunikasi berdasarkan:



2. 4 Hipotesis

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif hipotesis tidak dirumuskan, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesisi tersebut akan di uji degan pendekatan kuantitatif

(sugiyono, 2016:64). Berdasarkan teori yang diuraikan maka

hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : tidak adanya pengaruh kompetensi komunikasi waiter dalam kualitas pelayanan di cafe singgah d sawah.

H0 : adanya pengaruh kompetensi komunikasi waiter dalam kualitas pelayanan di cafe singgah de sawah.





BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif eksplorasi ,yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel bebas,baik satu variabel atau lebih.Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian terapan evaluasi (Arikunto, 2002).

3.2 Lokasi & Waktu penelitian

Tempat penelitian ini akan dilakukan di di Cafe Singgah De’Sawah Gadut, Kec. Jl.Tilatang Kamang, Kabupaten Agam Bukittinggi, Sumatera Barat 26128. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret – Agustus 2024.

Gambar 3.1
Waktu penelitian

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust
1.	Observasi Awal						
2.	Penyusunan Proposal						
3.	Bimbingan Proposal						

4.	Seminar						
	Proposal						
5.	Pelaksanaan						
	penelitian						
6.	Pengolahan						
	Data						
7.	Seminar						
	Hasil						
8.	Komprehensif						

Sumber : Data olahan Peneliti, 2024

3.3 Variabel Penelitian

Sedangkan menurut Sugiyono dalam Sujarweni (2020:75), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi mengenai hal tersebut, yang kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan.

Adapun variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3. 1
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Skala
Kompetensi Komunikasi (X) Bijaksana Kesopanan	Bijaksana dan Kesopanan, yaitu berkomunikasi dengan menggunakan pilihan kata yang tepat dan disampaikan dengan bahasa yang sopan dan halus. Menurut Sriussadaporn-Charoenngam,	Skala Likert Sugiyono adalah digunakan untuk Mengukur sikap seseorang tentang Sesuatu objek sikap.
Kualitas Pelayanan	Dzikra (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen	Skala Likert Sugiyono adalah digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang sesuatu objek sikap.

Sumber: Data olahan peneliti,2024

3. 4 Subjek Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. pada penelitian ini subjek penelitiannya adalah tamu di café singgah desawah. di penelitian ini penulis menggunakan rumus *slovin* dalam menentukan informan penelitian agar mendapatkan sampel dan data yang mendukung sebagai tujuan dari penelitian ini. Berikut data kunjungan tamu di café Singgah de' Sawah :

Tabel 3. 2
Data Kunjungan Tamu di cafe Singgah de' Sawah, 2024

No	Bulan	Jumlah Orang	Persentase %
1	Januari	525 Orang	26
2	Februari	335 Orang	16
3	Maret	470 Orang	23
4	April	345 Orang	19
5	Mei	335 Orang	16
Jumlah		2010 Orang	100

Sumber : Café Singgah d' Sawah

3.4.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:80) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, dan untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya akan menggunakan rumus Slovin seperti yang terdapat dalam Sugiyono (2018:86) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel sampel yang masih bisa di toleransi

$$e = 0,01$$

Jumlah populasi diketahui sebanyak 2010 dari data kunjungan tamu di Café Singgah desawah pada tahun 2024, dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan populasi yang diketahui (N), tingkat kesalahan 10% (e), dapat diidentifikasi jumlah sampel sebagai berikut :

$$N = 2010 \text{ orang}$$

$$e = 10\%$$

$$24$$

$$N = \frac{2010}{1 + 2010 (0,1)^2}$$

$$= \frac{2010}{1 + 20,1}$$

$$= \frac{2010}{21,2}$$

$n = 95,2$ dibulatkan ke 95 Responden.

Dengan demikian, sampel yang digunakan sejumlah 95 Responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data data yang berasal dari wawancara secara langsung dan daftar pertanyaan (questionnaire) yang diberikan kepada responden terpilih. Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono:219). Berikut teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:.

4.1 Wawancara

Sugiyono (2016:1994), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui evaluasi pengaruh komunikasi waiter terhadap kualitas pelayanan di café Singgah de'Sawah promosi, wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara yang tidak terstruktur dimana semua pertanyaan telah peneliti siapkan sebelum melakukan wawancara dengan Manager café Singgah de' Sawah.

4. 2Dokumentasi

Sugiyono (2019) dokumen merupakan peristiwa masa lalu, sebuah dokumen dapat berbentuk tulisan, fotografi, atau karya-karya intelektual seseorang. Dalam penelitian ini dokumentasinya berupa tulisan wawancara dengan Manager, adalah hasil wawancara tertulis.

4. 3Kuesioner

Sugiyono (2017:142) Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sugiyono (2017:142) Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. 6 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019, hlm. 203) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat penelitian berupa daftar periksa terhadap menu yang disediakan, bahan-bahan yang digunakan, dan harga beli bahan dan tabel.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kusioner, teknik pengumpulan data dengan memeberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Pengisian kusioner dilakukan secara self administered questionnaire yaitu responden diminta menjawab sendiri kusioner yang telah dibuat peneliti. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert,yaitu skala yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Pada skala likert menghitung respon setuju atau tidak setujuan terhadap objek tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan penilaian skala likert yakni likert interval 1-4 ini dimana bobot empat menunjukkan sangat setuju (SS), tiga untuk setuju (S), dua untuk tidak setuju (TS), dan satu untuk sangat tidak setuju (STS). Data primer adalah data asli yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu badan atau individu secara langsung dari obyeknya (Wirawan, 2001). Kuesioner dengan skala likert sebagai berikut :

Tabel 3. 3
Skala Likert Kuesioner

No.	Pernyataan	Simbol	Nilai Skor
1	Sangat Setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Kurang Setuju	TS	2

4	Tidak Setuju	STS	1
---	--------------	-----	---

Sumber: (Wirawan, 2001)

Tabel 3. 4
Kisi kisi Instrumen Penelitian Pedoman Wawancara

Variabel	Indikator
komunikasi (X) Menurut Sriussadaporn- Charoenngam, Nongluck dab Fredric M Jabin (dalam Mas'ud, 2004: 74)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bijaksana dan kesopanan 2. Penerimaan umpan balik 3. Berbagi informasi 4. Memberikan informasi tugas 5. Mengurangi ketidakpastian tugas
Kualitas Pelayanan (Y) Menurut Dzikra (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reability / Kehandalan 2. Responsiveness/ tanggapan 3. Tangible / berwujud 4. Assurance / kepastian 5. Emphaty / Empati

Sumber : (Fredric M Jabin 1999 Dalam Fuad Mas'Ud, 2004 Dalam Laras 2006)

3. 7 Analisis Data

Dalam tahap penelitian data dilakukan kegiatan seperti merancang struktur data, pengkodean, editing, dan pengentrian data. Data disimpan dengan menggunakan microsoft excel . setelah data dinyatakan valid maka datapun siap diolah. Analisis data dengan menggunakan software

SPSS 29 .Hasil disajikan dalam bentuk tabel, alat uji analisis data menggunakan korelasional yang bertujuan untuk mengetahui dua variabel antara variabel X dan variabel Y untuk menunjukkan Untuk mengetahui kebenaran data,dilakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner terlebih dahulu yaitu :

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur. setiap pertanyaan kusioner dikatakan valid jika pertanyaan kusioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kusioner tersebut.Untuk menguji validitas digunakan rumus :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

R= Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor responden untuk setiap item

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum xy$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing Y

N = Jumlah responden

Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item digunakan uji signifikan koefisien pada taraf signifikan 0,05. Suatu item dinyatakan valid jika korelasinya signifikan terhadap skor total $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

2) Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan kriteria tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur (kuesioner). Kuisisioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang atas pertanyaan adalah konsisen dari waktu ke waktu (Aritkunto 2010).

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r = koefisien reliabilitas

instrument

k = Banyak butir pertanyaan

atau soal

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

Menurut Wiratna Sujarweni, (2014) Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam kusioner penelitian. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kusioner dinyatakan reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha.

3.8 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna untuk melihat apakah variabel independen maupun variabel dependen mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas diitung menggunakan SPSS versi 29. Dalam penelitian ini uji normalitas yang dipakai adalah uji Kolmogorof-Smirnov dengan menggunakan taraf signifikansi $0,05$. Data dinyatakan berdistribusi normal jika nilai sig $> 0,05$ menurut Agus Irianto (2009).

2. Uji Multikorelasional

Uji multikoesional bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi (Latan 2013:63). Untuk menentukan ada tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai Tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel

bebas lainnya. Nilai toleran rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/\text{tolerance}$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off untuk nilai toleran 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10. Kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolinearitas yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

- a. Jika nilai $VIF < 10$ atau nilai Tolerance $> 0,01$, maka dinyatakan tidakterjafi multikolinearitas.
- b. Jika nilai $VIF > 10$ atau nilai tolerance $< 0,01$, maka dinyatakan terjadimultikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi jika terjadi tidak samaan varians dari model regresi pada variance residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya (Ghozali 2018 : 137). Disebut dengan heteroskedastisitas jika variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya berbeda. Dasar analisis yang dijadikan dalam uji heteroskedastisitas menurut (Ghozali 2018:138) yaitu:

- a. Terjadinya heteroskedastisitas dapat diindikasikan dengan adanya pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola dengan teratur (bergelombang, melebar dan kemudian menyempit).
- b. Tidak terjadinya heteroskedastisitas jika titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

3.9 Pengujian Hipotesis

Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 29. Sehingga menghemat waktu dalam menentukan uji hipotesis dengan kriteria statistik:

1. Uji Regresi Linear Berganda

Salah satu alasan peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda adalah karena pada penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Analisis linier berganda dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Tahapan kerja melakukan analisis regresi linear yaitu sebagai berikut:

- a. Menentukan variabel independent dan variabel dependent
- b. Gunakan rumus regresi linear berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

Y = Variabel terikat

a = konstanta

b_1, b_2, \dots, b_n = koefesien regresi

x_1, x_2, \dots

x_n = variabel bebas

2. Uji T

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Dalam melakukan uji hipotesis dilakukan dengan uji t. Menurut Sari (2007) Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstanta, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t hitung yang dapat dilihat dari analisis regresi menunjukkan kecil dari $\alpha = 5\%$ berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan tingkat kepercayaan untuk menguji hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 0,05$ (5%)

Kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- a. Jika tingkat signifikan $< 0,05$ atau jika t hitung $>$ dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, ini berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Jika tingkat signifikan $> 0,05$ atau jika t hitung $<$ dari t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ini berarti secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3. Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali,2011).Yaitu pengujian yang dilakukan dengan membandingkan nilai F tabel.

Nilai F-test dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k - 1}{(1 - R^2)(n - k)}$$

Dimana

R² = Koefesien Determinasi berganda

K = Jumlah variabel independen

N = Jumlah data atau sampe

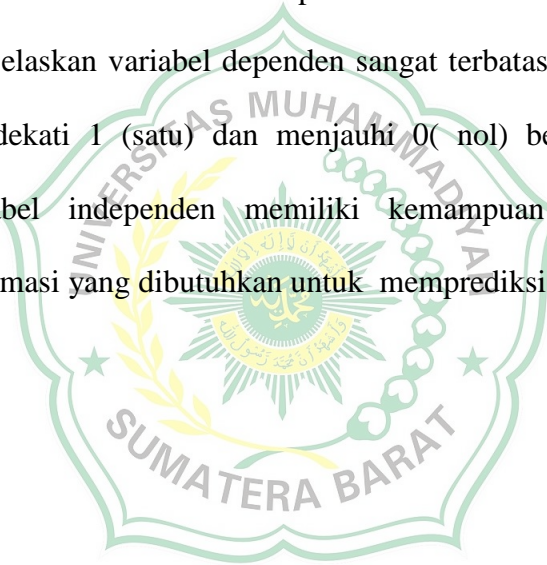
Pengujian juga dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} yang dilihat pada:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), maka terbukti bahwa kelima variabel secara simultan mempengaruhi keputusan memilih mahasiswa. Dengan demikian alternative (H1) ditolak dan hipotesis mula-mula (Ho) diterima.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai R^2 pada tabel Model Summary.

Menurut Ghozali (2016) nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel –variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya jika nilai mendekati 1 (satu) dan menjauhi 0 (nol) berarti bahwa variabel-variabel independen memiliki kemampuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Café Singgah de' Sawah

Singgah De'sawah, merupakan café dengan konsep perpaduan modern tradisional, dengan suasana persawahan yang menghampar dan dikeliling oleh perbukitan, sehingga Singgah de' sawah sangat cocok untuk menjadi pilihan bersantai sembari menikmati aneka pilihan makanan dan minuman. Singgah de' sawah berlokasi di Jalan Pekan Kamis Raya Km 05, Aur Koto Tangah Pakan Kamis, Kecamatan Tilatang Kamang, kabupaten Agam. Dengan konsep café ini menjadikan Singgah de' Sawah sebagai pelopor bisnis yang bergerak dibidang kuliner yang dikelola secara profesional yang memiliki izin operasional sebagai usaha berbasis resiko bidang kuliner. Aneka pilihan makanan dan minuman dapat ditemui di Singgah de' sawah mulai dengan aneka makanan ringan sampai dengan makanan berat yang dapat dinikmati oleh tamu atau pengunjung di Singgah de' sawah. Untuk dapat mengikat pelanggan dengan pengalaman berkunjung di Singgah de' Sawah mempunyai tag line "cerita kita hari ini ada disini" dimana tag line ini menjadi "magic words" untuk tamu untuk dapat bercerita dan menikmati waktu di Singgah de' sawah.

Singgah de' sawah bernaung dibawah bidang usaha berbentuk CV yakni CV. Tri Gagas Prospera yang sudah tercatat dalam nota notaris sebagai commanditaire vennootschap yang mempunyai dua belas bidang usaha yang sedang dan akan dirins. Dua belas bidang usaha tersebut berdasarkan pada KBLI klasifikasi baku Lapangan usaha Indonesia) 2022. KBLI adalah pengklasifikasian aktivitas/kegiatan ekonomi Indonesia yang menghasilkan produk/output, baik berupa barang maupun jasa, berdasarkan lapangan usaha untuk memberikan keseragaman konsep, definisi, dan klasifikasi lapangan usaha dalam perkembangan dan pergeseran kegiatan ekonomi di Indonesia. CV Tri Gagas Prospera pada saat ini mencakupi bidang usaha : restaurant, jasa penyelenggara event kusus, bidang jasa café, Perdagangan Besar Makanan dan Minuman, usaha catering, consultan pariwisata, Pelahan Kerja Pariwisata dan Perhotelan Swasta, Akfitas Profesional Ilmiah dan Teknis, jasa Serfikasi, Akfitas Biro Perjalanan Wisata, Penyediaan Akomodasi Lainnya.

Gambar 4. 1
Café Singgah de'Sawah



Sumber : Café Singgah de' Sawah

4.1.2 Visi dan Misi Café Singgah de' Sawah

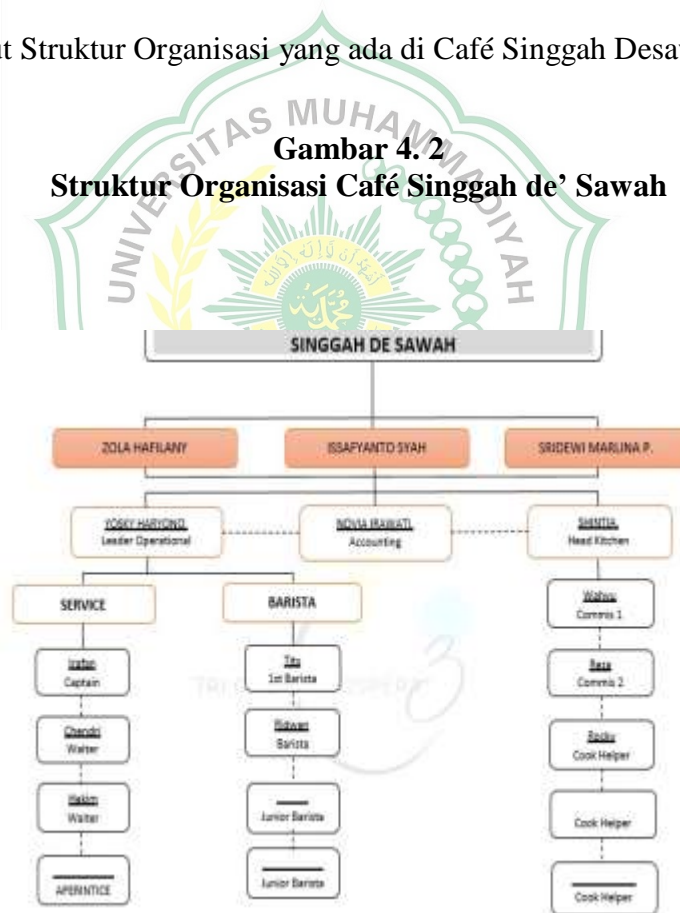
Adapun Visi dan Misi dari CV. Tri Gagas Prosepera adalah :

- a. Visi : Menjadi bidang usaha Industry yang berkembang, yang mempunyai added value terhadap lingkungan social dan masyarakat luas.
- b. Misi : Membangun, mengembangkan perusahaan dan memperluas kemitraan untuk dapat memberikan nilai tambah terhadap lingkungan social maupun mitra bisnis.

Untuk terus dapat memenuhi ekpetasi dari tamu ataupun pengunjung dari Singgah de' Sawah, terus melakukan peningkatan dan pengembangan produk, kualitas pelayanan maupun usaha lainnya mengikuti perkembangan dan kemajuan dibidang kuliner. Ini merupakan komitmen dari perusahaan secara keseluruhan.

4.1.3 Struktur Organisasi Café Singgah Desawah

Berikut Struktur Organisasi yang ada di Café Singgah Desawah :



Sumber : Café Singgah de' Sawah

4.2. Hasil Analisis Data

Responden dalam penelitian ini adalah 95 orang yang merupakan tamu Singgah de' Sawah hasil analisis data dapat di rincikan di bawah ini:

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan komputer *software spss 29* diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu tamu di café singgah desawah adalah perempuan, yaitu sebanyak 58 orang (58%) dan sebagian lagi adalah laki-laki, yaitu sebanyak 37 orang (37%). Adapun identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4. 1
Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jebis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – laki	37	37%
2	Perempuan	58	58%
Total		95	100%

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

b. Karakteristik responden berdasarkan Usia.

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan komputer *software spss 29* diketahui bahwa sebagian besar responden tamu di café singgah desawah adalah rata-rata remaja dan dewasa yaitu remaja

sebanyak 66 orang (66%) dan yang dewasa 23 orang (23%). Dan yang lansia ada 6 orang (6%). Adapun identitas responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2. berikut ini:

Tabel 4. 2
Responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	12 - 25 Tahun	66 orang	66%
2	26 - 45 Tahun	23 orang	23%
3	46 - 65 Tahun	6 orang	6% Lansia

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

c. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan.

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan komputer *software spss* 29 diketahui bahwa sebagian besar responden tamu di café singgah desawah adalah rata rata sudah bekerja yaitu sebanyak 50 orang (50%) dan yang belum bekerja ada 45 orang (45%). Adapun identitas responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4. 3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sudah Bekerja	Belum Bekerja	Total
50 orang	45 orang	95 Orang

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

4.3. Uji Validitas

Uji validitas dan instrumen kuesioner yang digunakan dalam mengukur setiap pertanyaan pada tiap-tiap pertanyaan kusioner dan mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang diteliti. Dalam pengujian validitas pengujian dapat diuji menggunakan dua sisi tingkat signifikan 0.05, kriteria yang digunakan sebagai berikut :

- a. Jika nilai r_{hitung} lebih besar ($>$) dari nilai r_{tabel} maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid.
- b. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil ($<$) dari nilai r_{tabel} maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan tidak valid. Jika nilai r_{hitung} lebih besar ($>$) dari nilai r_{tabel} maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid.
- c. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil ($<$) dari nilai r_{tabel} maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan tidak valid. Jika nilai r_{hitung} lebih besar ($>$) dari nilai r_{tabel} maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid.

d. Jika nilai r hitung lebih kecil ($<$) dari nilai r tabel maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, dinyatakan tidak valid.

Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan IBM SPSS versi 29.0, maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

4.3.1 Variabel Bijaksana dan kesopanan (X1)

Tabel 4. 4
Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Bijaksan dan kesopanan (X1)

Variabel	No.butir	r-hitung	r-tabel	Status
Bijaksana dan kesopanan (x1)	1	0.731	0.202	Valid
	2	0.714	0.202	Valid
	3	0.666	0.202	Valid

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 4.4 data dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel bijaksana dan kesopanan memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid.

4.3.2 Variabel Penerimaan umpan balik (X2)

Tabel 4. 5
Hasil Uji Kevaliditasan Variabel penerimaan umpan balik (X2)

Variabel	No.butir	r-hitung	r-tabel	Status
Penerimaan umpan balik (x2)	1	0.867	0.202	Valid
	2	0.399	0.202	Valid

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 4.5 data dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel penerimaan umpan balik memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid.

4.3.3 Variabel Berbagi informasi (X3)

Tabel 4. 6
Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Berbagi informasi (X3)

Variabel	No.butir	r-hitung	r-tabel	Status
Berbagi informasi (x3)	1	0.772	0.202	Valid
	2	0.814	0.202	Valid

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 4.6 data dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel berbagi informasi memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid.

4.3.4 Variabel Memberikan informasi tugas (X4)

Tabel 4. 7
Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Memberikan informasi tugas(X4)

Variabel	No.butir	r-hitung	r-tabel	Status
Memberikan informasi tugas(x4)	1	0.752	0.202	Valid
	2	0.774	0.202	Valid

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 4.7 data dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel memberikan informasi tugas memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid.

4.3.5 Variabel Mengurangi ketidakpastian tugas (X5)

Tabel 4. 8
Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Mengurangi ketidakpastian tugas (X5)

Variabel	No.butir	r-hitung	r-tabel	Status
Mengurangi ketidakpastian tugas	1	0.797	0.202	Valid
	2	0.778	0.202	Valid

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 4.8 data dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel mengurangi ketidakpastian tugas memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid.

4.3.6 Variabel Kualitas pelayanan (Y)

Tabel 4. 9
Hasil Uji Kevaliditasan Variabel Kualitas pelayanan (Y)

Variabel	No.butir	r-hitung	r-tabel	Status
Kualitas pelayanan (Y)	1	0.366	0.202	Valid
	2	0.393	0.202	Valid
	3	1.000	0.202	Valid
	4	0.220	0.202	Valid
	5	0.476	0.202	Valid
	6	0.366	0.202	Valid
	7	0.393	0.202	Valid
	8	0.220	0.202	Valid
	9	0.476	0.202	Valid
	10	0.366	0.202	Valid

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Dari tabel 4.9 data dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid.

4.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur (kusioner). Setelah instrumen pada tiap variabel X dan Y dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas (kehandalan) pada masing- masing variabel. Pengujian reliabilitas dari variabel diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 10
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah item	Crocbach alpha	Rule of thumb	Keterangan
1	Bijaksana dan kesopanan (X1)	3	0.799	0.60	Reliable
2	Penerimaan umpan balik (X2)	6	0.765	0.60	Reliable
3	Berbagi informasi (X3)	6	0.763	0.60	Reliable
4	Memberikan informasi tugas (X4)	6	0.757	0.60	Reliable
5	Mengurangi	6	0.865	0.60	Reliable

	ketidakpastian tugas (X5)				
7	Kualitas pelayanan (Y)	6	0.865	0.60	Reliable

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel diatas disimpulkan bahwa semua hasil uji Reliabilitas variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai Corchbanch's Alpha lebih besar dari 0.60, maka dapat dikatakan semua variabel dalam penelitian ini Reliabel.

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov* dimana jika nilai probabilitas signifikan $>0,05$ maka data terdistribusi normal.

Tabel 4. 11
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.86548273
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.039
	Negative	-.064
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data olahan peneliti, 2024

Berdasarkan tabel dari IBM SPSS 29.0 menunjukkan Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0.05 yaitu 0.200. Mengidentifikasi bahwa variabel independen dan variabel dependen terdistribusi normal sehingga layak untuk analisis regresi berganda.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ada korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas, jika antar variabel terjadi korelasi maka variabel- variabel tidak orthogonal. Pedoman model regresi bebas multikolinieritas yaitu mempunyai angka tolerance $> 0,10$ dan mempunyai nilai VIF < 10 . Hasil uji multikolinieritas yang diolah menggunakan SPSS 29 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 12
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

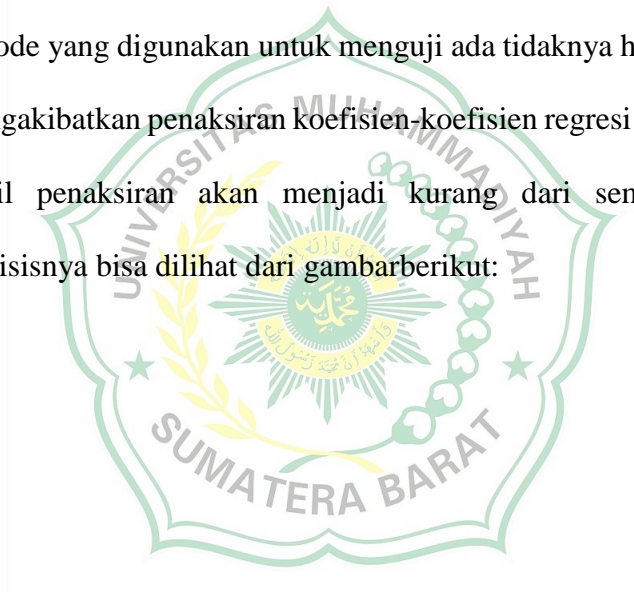
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	,409	1,710
X2	,415	2,802
X3	,320	2,744
X4	,403	3,529
X5	,413	3,054
X6	,	5,750
X7	,321	3,117

Sumber:SPSS 29, 2024

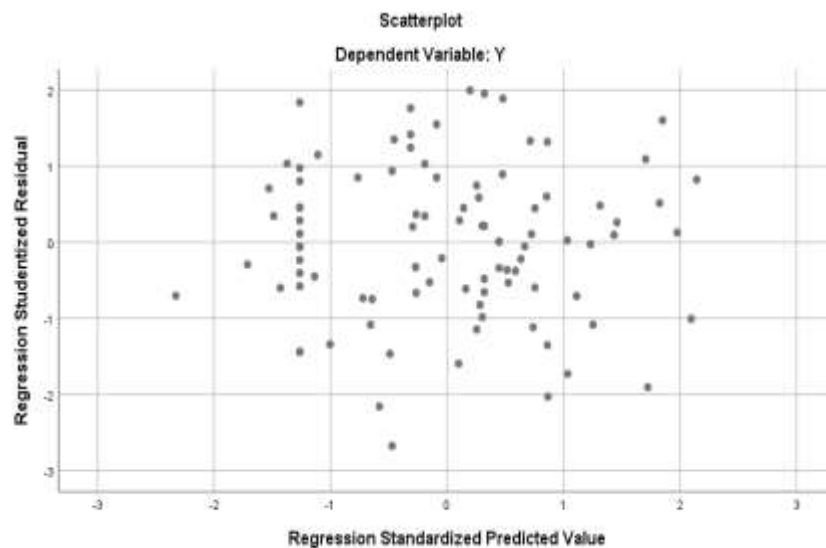
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa semua nilai tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10 , maka data penelitian ini bebas dari asumsi multikolinearitas.

4.5.3 Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi tidaksamaan variance dan residual dalam suatu pengamatan. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penaksiran akan menjadi kurang dari semestinya. Dasar dari analisisnya bisa dilihat dari gambar berikut:



Tabel 4. 13
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber:SPSS 29, 2024

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada mode regresi sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat dikatakan uji heterokedastisitas terpenuhi.

4.6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran pemasaran terhadap minat mahasiswa memilih Fakultas Pariwisata. Berdasarkan pengolahan data dengan spss 29.0 diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4. 14
Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	48,148	4,620	
X1	,094	,650	,886
X2	-1,208	,638	,061
X3	,690	,761	,367
X4	,061	,632	,923
X5	-,408	,720	,572

Sumber: Hasil olahan data dari SPSS 29, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat persamaan regresi yang diperoleh

:

$$Y = 48,148 + 0,094 X_1 - 1,208 X_2 + 0,690 X_3 + 0,061 X_4 - 0,408 X_5$$

Interpretasi berdasar persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 48,148 maka bisa diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 48,148.

2. Nilai koefisien regresi variabel Bijaksana dan kesopanan (X1) bernilai positif(+) sebesar 0,094 maka bisa diartikan bahwa jika variabel Bijaksana dan kesopanan (X1) meningkat maka variabel Y akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
3. Nilai koefisien regresi variabel Penerimaan umpan balik (X2) bernilai negatif (-) sebesar -1,208 maka bisa diartikan bahwa jika variabel Penerimaan umpan balik (X2) meningkat maka variabel Y akan menurun, begitu juga sebaliknya.
4. Nilai koefisien regresi variabel Berbagi informasi (X3) bernilai positif (+) sebesar 0,690 maka bisa diartikan bahwa jika variabel Berbagi informasi (X3) meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
5. Nilai koefisien regresi variabel Memberikan informasi tugas (X4) bernilai positif (+) sebesar 0,061 maka bisa diartikan jika variabel Memberikan informasi tugas (X4) meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
6. Nilai koefisien regresi variabel Mengurangi ketidakpastian tugas (X5) bernilai negatif (+) sebesar 0,408 maka bisa diartikan jika variabel Mengurangi ketidakpastian tugas (X5) meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

4.7. Uji hipotesis

4.7.1 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependent. Berikut hasil uji T yang telah dilakukan menggunakan *SPSS 29.0* dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 15
Pengujian hipotesis secara parsial (T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	48,148	4,620		10.422	.000
Bijaksana dan kesopanan (X1)	,094	,650	,886	1.706	.886
Penerimaan umpan balik (X2)	-1,208	,638	,061	-1.894	.061
Berbagi informasi (X3)	,690	,761	,367	1.907	.367
Memberikan informasi tugas (X4)	,061	,632	,923	.096	.923
Mengurangi ketidakpastian tugas (X5)	-,408	,720	,572	-.568	.572

Sumber:Hasil olahan data dari SPSS 29, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji t diatas maka dapat diketahui untuk masing-masingvariabel terhadap variabel dependent sebagai berikut:

- a. Hasil uji t variabel Bijaksana dan kesopanan (X1) terhadap variabel

kualitas pelayanan (Y) . Nilai sig. Variabel Bijaksana dan kesopanan (X1) sebesar 0,886 ($>0,05$) dan nilai t hitung sebesar 1,706 lebih besar dari t tabel yaitu 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel bijaksana dan kesopanan (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y).

- b. Hasil uji t variabel Penerimaan umpan balik (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) Nilai sig. Variabel penerimaan umpan balik (X2) sebesar 0,061 ($<0,05$) dan nilai t hitung sebesar -1.894 lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel penerimaan umpan balik (X2) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
- c. Hasil uji t variabel Berbagi informasi (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Nilai sig. Variabel Berbagi informasi (X3) sebesar 0,367 ($>0,05$) dan nilai t hitung sebesar 1,907 lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel Berbagi informasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat (Y).
- d. Hasil uji t variabel memberikan informasi tugas(X4) terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y). Nilai sig. Variabel memberikan informasi tugas (X4) sebesar 0,923 ($>0,05$) dan t hitung sebesar 0,096 lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel memberikan informasi tugas(X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

e. Hasil uji t variabel Mengurangi ketidakpastian tugas (X5) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Nilai sig. Variabel mengurangi ketidakpastian tugas (X5) sebesar 0,572 ($>0,05$) dan t hitung sebesar 0,568 lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel mengurangi ketidakpastian tugas (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

4.7.2 Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Pengujian hipotesis dengan uji F (simultan) dalam penelitian ini menyatakan bahwa bijaksana dan kesopanan, penerimaan umpan balik, berbagi informasi, memberikan informasi tugas, dan mengurangi ketidakpastian tugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di café Singgah Desawah. Hasil pengujian dalam Uji F dapat dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4. 16
Pengujian hipotesis secara Simultan (F)

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	218.862	5	43.772	1.260	,288
	Residual	3092.022	89	34.742		_b

	Total	3310.884	94			
--	-------	----------	----	--	--	--

Sumber:SPSS 29, 2024

Uji F dilakukan untuk menguji apakah bijaksana dan kesopanan,penerimaan umpan balik,berbagi informasi,memberikan informasi tugas, dan mengurangi ketidakpastian tugas berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan hasil tabel 4.15 nilai F hitung sebesar 1,260 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,32 df 1= k=5 dan df2 =(n-k-1)=89.Nilai signifikansinya 0,288 lebih besar dari taraf signifikansinya 0,05.

Karena nilai Fhitung < Ftabel (1,260 < 2,32) maka uji F tidak diterima, artinya bijaksana dan kesopanan,penerimaan umpan balik,berbagi informasi,memberikan informasi tugas, dan mengurangi ketidakpastian tugas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

4.8. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. 17
Hasil uji Koefisien Determinasi R Square (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,257 ^a	,066	,014	5,894

Sumber:SPSS 29, 2024

Berdasarkan tabel 4.17 koefisien Determinasi R^2 dapat di ketahui Nilai $R = 0,257$ menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel X dan variabel Y. Nilai $R\text{ Square}=0,066$ menunjukkan bahwa variabel X dapat menjelaskan variabel Y sebesar 0,66% sedangkan 99,34% dijelaskan oleh faktor lain diluar model yang diteliti.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dari uji regresi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa indikator komunikasi ada yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di cafe Singgah de' Sawah yang ber indikator yaitu Bijaksana dan kesopanan dan berbagi informasi, yang tidak berpengaruh ada tiga indikator yaitu penerimaan umpan balik, memberikan informasi tugas, dan mengurangi ketidakpastian tugas. Hal ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Bijaksana dan kesopanan

Variabel bijaksana dan kesopanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari data kunjungan tamu di bulan Januari-Mei 2024. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai sig. Variabel Bijaksana dan kesopanan (X_1) sebesar 0,886 ($>0,05$) dan nilai t hitung sebesar 1,706 lebih besar dari t tabel yaitu 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel Bijaksana dan kesopanan (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap

variabel Kualitas pelayanan (Y).

b. Penerimaan umpan balik

Variabel penerimaan umpan balik tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari data kunjungan tamu di bulan Januari-Mei 2024. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai sig. Variabel penerimaan umpan balik (X2) sebesar 0,061 ($<0,05$) dan nilai t hitung sebesar -1.894 lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel penerimaan umpan balik (X2) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

c. Berbagi informasi

Variabel berbagi informasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari data kunjungan tamu di bulan Januari-Mei 2024. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai sig. Variabel Berbagi informasi (X3) sebesar 0,367 ($>0,05$) dan nilai t hitung sebesar 1,907 lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel Berbagi informasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat (Y).

d. Memberikan informasi tugas

Variabel memberikan informasi tugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari data kunjungan tamu di bulan Januari-Mei 2024. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai sig. Variabel memberikan informasi tugas (X4) sebesar 0,923 ($>0,05$) dan t hitung

sebesar 0,096 lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel memberikan informasi tugas(X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

e. Mengurangi ketidakpastian tugas

Variabel mengurangi ketidakpastian tugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dilihat dari data kunjungan tamu di bulan Januari-Mei 2024. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai sig. Variabel mengurangi ketidakpastian tugas (X5) sebesar 0,572 ($>0,05$) dan t hitung sebesar 0,568 lebih kecil dari t tabel yaitu sebesar 1,662 maka hal ini menunjukkan variabel mengurangi ketidakpastian tugas (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Maka dapat disimpulkan bahwa *waiter/waiters* belum memiliki kompetensi komunikasi yang baik, karena dilihat dari analisis data dari indikator penerimaan umpan balik, memberikan informasi tugas, dan mengurangi ketidakpastian tugas yang dilakukan waiter tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

4.8.1. Evaluasi Indikator Bijaksana dan Kesopanan di Café Singgah de' Sawah

Berdasarkan wawancara dengan staf dan tamu Café Singgah de' Sawah, berikut adalah beberapa poin kesimpulan terkait evaluasi sikap bijaksana dan kesopanan waiter:

a. Penerapan Sikap Bijaksana

Staf, terutama waiter, menunjukkan sikap bijaksana dengan mendengarkan keluhan pelanggan dan mencari solusi secara sopan. Ini mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang responsif dan empatik. *Manager operasional* mengonfirmasi bahwa penerapan sikap bijaksana di antara staf umumnya baik, dengan evaluasi rutin dan pelatihan tambahan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan.

b. Kesopanan dalam Pelayanan

Kesopanan waiter di café ini dinilai positif oleh tamu, dengan staf yang umumnya menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian. Tamu reguler dan baru sama-sama mencatat bahwa staf menjaga kesopanan dengan baik, meskipun ada beberapa situasi di mana kesopanan tampak sedikit kurang, terutama saat staf sedang sibuk.

c. Tantangan dan Perbaikan

Tantangan utama yang dihadapi staf adalah menangani tamu yang emosional atau marah, yang memerlukan kesabaran ekstra dan profesionalisme.

Umpan balik dari tamu menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum memuaskan, ada beberapa area yang bisa ditingkatkan, seperti penyampaian permintaan dengan lebih empati dan perhatian terhadap detail kecil dalam interaksi.

d. Metode Evaluasi

Café Singgah de' Sawah menggunakan berbagai metode untuk mengevaluasi kesopanan dan sikap bijaksana staf, termasuk observasi langsung dan formulir penilaian dari tamu. Umpan balik negatif dianggap sebagai kesempatan untuk perbaikan.

e. Saran untuk Peningkatan

Tamu memberikan saran agar staf lebih memperhatikan detail kecil dalam interaksi, seperti meningkatkan frekuensi senyum dan sapaan hangat, untuk membuat pengalaman lebih menyenangkan. Secara keseluruhan, evaluasi menunjukkan bahwa café Singgah de' Sawah berhasil menjaga standar tinggi dalam kesopanan dan sikap bijaksana dalam pelayanan. Namun, adanya umpan balik dan tantangan yang dihadapi memberikan indikasi area yang bisa diperbaiki untuk lebih meningkatkan pengalaman pelanggan. Terus menerus meningkatkan pelatihan dan memperhatikan umpan balik dari tamu akan mendukung upaya untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan di café ini.

4.8.2. Evaluasi Indikator Berbagi informasi di Café Singgah de' Sawah Poin Kesimpulan Evaluasi Berbagi Informasi Waiter di Café Singgah de' Sawah

1. Metode Komunikasi Internal:

- a. Kekuatan Sistem:
- b. Grup Chat: Penggunaan grup chat di aplikasi pesan efektif untuk menyebarluaskan informasi penting.

- c. Briefing Rutin: Briefing sebelum shift dimulai membantu memastikan semua anggota tim mendapatkan update terbaru.
- d. Tantangan: Perubahan Mendadak: Kesulitan dalam menyebarkan informasi secara efisien ketika terjadi perubahan mendadak.
- e. Konsistensi Informasi: Memastikan bahwa semua staf memahami dan menerima informasi yang konsisten tetap menjadi tantangan.

2. Penanganan Umpan Balik dan Keluhan:

Proses Penanganan:

- a. Laporan dan Pencatatan: Umpan balik dan keluhan pelanggan dilaporkan kepada supervisor dan dicatat dalam sistem, kemudian dibagikan kepada tim melalui pertemuan mingguan atau laporan khusus.
- b. Kecepatan Respons: Proses ini efektif, namun ada potensi untuk meningkatkan kecepatan dalam penyampaian informasi terkait umpan balik dan keluhan kepada seluruh tim.

3. Pengalaman Tamu:

Kepuasan Tamu Reguler:

- a. Informasi Menu: Tamu reguler merasa puas dengan informasi mengenai menu dan rekomendasi yang diberikan oleh waiter.

- b. Penanganan Masalah: Meskipun ada pengalaman sebelumnya terkait informasi alergi yang kurang lengkap, waiter responsif dalam memberikan informasi yang diperlukan setelah masalah diidentifikasi.

Pengalaman Tamu Baru:

- a. Kualitas Informasi: Tamu baru merasa bahwa waiter sangat membantu dan ramah dalam memberikan informasi tentang menu dan pilihan yang ada.
- b. Saran Peningkatan: Diperlukan penekanan lebih pada rekomendasi spesial hari itu dan informasi mengenai bahan makanan penting, khususnya untuk pelanggan dengan alergi.

4. Rekomendasi Peningkatan:

Penguatan Sistem Komunikasi:

- a. Metode Alternatif: Pertimbangkan implementasi sistem manajemen informasi tambahan atau aplikasi yang memungkinkan update informasi secara real-time untuk menghadapi perubahan mendadak.
- b. Peningkatan Briefing: Melakukan briefing lebih mendalam atau sering untuk memastikan bahwa semua staf memahami perubahan terbaru dengan jelas.

Informasi Menu dan Alergi:

- c. Visibilitas Informasi: Menonjolkan informasi spesial hari itu dan bahan makanan yang penting pada menu atau melalui komunikasi verbal dengan tamu.

- d. Pelatihan: Memberikan pelatihan tambahan kepada staf mengenai penanganan informasi alergi dan penyampaian informasi yang lebih rinci.

5. Kesimpulan Umum:

- a. Efektivitas: Sistem komunikasi internal di Café Singgah de' Sawah sudah berjalan dengan baik dengan grup chat dan briefing rutin.
- b. Perbaikan: Ada beberapa area yang bisa ditingkatkan untuk menghadapi tantangan komunikasi mendadak dan meningkatkan pengalaman pelanggan, khususnya terkait informasi alergi dan spesial hari.

4.9. Pembahasan Hasil

Berdasarkan hasil uji regresi yang dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan di café Singgah de' Sawah, berikut adalah pembahasan mendetail mengenai masing-masing variabel yang diteliti:

1. Bijaksana dan Kesopanan

Hasil:

- o **Nilai Sig.:** 0,886 ($>0,05$)
- o **Nilai t hitung:** 1,706 (lebih besar dari t tabel 1,662)

Pembahasan: Meskipun nilai signifikansi (sig.) menunjukkan bahwa hasilnya tidak signifikan pada level 0,05, nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel

menunjukkan bahwa variabel bijaksana dan kesopanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa waiter/waiters yang menunjukkan sikap bijaksana dan sopan cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. Bijaksana dan kesopanan merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman pelanggan yang positif, yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Penerimaan Umpan Balik

Hasil:

- **Nilai Sig.:** 0,061 ($<0,05$)
- **Nilai t hitung:** -1,894 (lebih kecil dari t tabel 1,662)

Pembahasan: Nilai sig. yang kurang dari 0,05 menunjukkan adanya potensi pengaruh pada level signifikansi tersebut. Namun, nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel menunjukkan bahwa variabel penerimaan umpan balik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa cara waiter/waiters dalam menerima dan menanggapi umpan balik dari pelanggan tidak cukup berpengaruh pada kualitas pelayanan mereka. Kemungkinan, aspek penerimaan umpan balik ini belum diintegrasikan dengan baik dalam proses pelayanan atau belum efektif dalam meningkatkan pelayanan.

3. Berbagi Informasi

Hasil:

- **Nilai Sig.:** 0,367 ($>0,05$)
- **Nilai t hitung:** 1,907 (lebih besar dari t tabel 1,662)

Pembahasan: Meskipun nilai sig. lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel ini tidak signifikan secara statistik pada level tersebut, nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel menunjukkan bahwa berbagi informasi tetap memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa kemampuan waiter/waiters untuk berbagi informasi yang relevan dan tepat waktu berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan. Berbagi informasi yang baik dapat membantu mengurangi kesalah pahaman dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Memberikan Informasi Tugas

Hasil:

- **Nilai Sig.:** 0,923 ($>0,05$)
- **Nilai t hitung:** 0,096 (lebih kecil dari t tabel 1,662)

Pembahasan: Hasil ini menunjukkan bahwa variabel memberikan informasi tugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai sig. dan t

hitung menunjukkan bahwa aspek ini tidak memengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa informasi tugas yang diberikan oleh waiter/waiters tidak cukup berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan atau mungkin tidak relevan bagi pelanggan dalam konteks tersebut.

5. Mengurangi Ketidakpastian Tugas

Hasil:

- **Nilai Sig.:** 0,572 ($>0,05$)
- **Nilai t hitung:** -0,568 (lebih kecil dari t tabel 1,662)

Pembahasan: Nilai sig. yang lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel menunjukkan bahwa mengurangi ketidakpastian tugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini mungkin menunjukkan bahwa upaya untuk mengurangi ketidakpastian terkait tugas-tugas tidak memiliki dampak langsung pada bagaimana pelanggan menilai kualitas pelayanan. Mungkin ada faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan atau mungkin pendekatan untuk mengurangi ketidakpastian tugas belum diterapkan dengan cara yang efektif.

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Bijaksana dan kesopanan serta berbagi informasi adalah faktor komunikasi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Keduanya perlu mendapatkan perhatian lebih dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi waiter/waiters.
- b. Penerimaan umpan balik, memberikan informasi tugas, dan mengurangi ketidakpastian tugas tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa ada kemungkinan area perbaikan atau integrasi yang perlu dilakukan agar faktor-faktor ini bisa lebih berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.



BAB V

PENUTUP

5. 1 Kesimpulan

Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa bijaksana dan kesopanan serta berbagi informasi adalah faktor komunikasi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Keduanya perlu mendapatkan perhatian lebih dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi *waiter/waiters*. Penerimaan umpan balik, memberikan informasi tugas, dan mengurangi ketidakpastian tugas tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa ada kemungkinan area perbaikan atau integrasi yang perlu dilakukan agar faktor-faktor ini bisa lebih berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

5. 2 Saran

Dengan atas dasar hasil penelitian proyek akhir ini dan kesimpulan yang sudah dipaparkan dan dijelaskan diatas, peneliti juga harus memberikan saran berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan

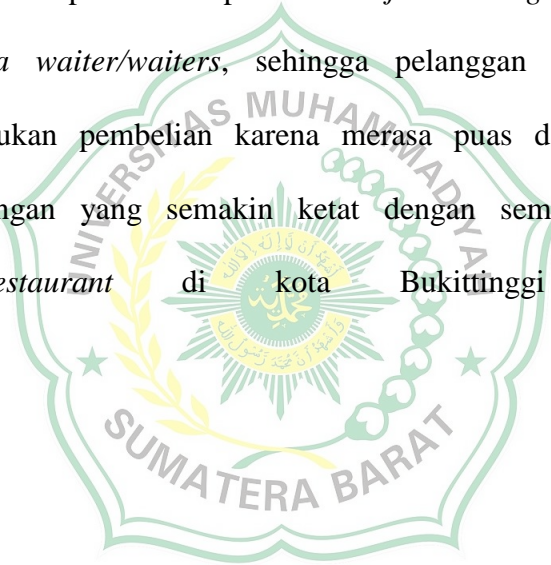
a. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya mampu mengganti variabel yang lain dan mengganti teknik analisis data serta faktor penelitian yang berbeda yang

belum ada di proyek akhir ini. Dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan diluar penelitian ini, sehingga diharapkan hasil penelitian selanjutnya lebih komprehensif.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan café Singgah Desawah, agar terus meningkatkan kompetensi komunikasi waiter/waiters dan kualitas pelayanan dengan melakukan pelatihan seperti *on the job training* atau *off the job training* kepada waiter/waiters, sehingga pelanggan selalu datang kembali melakukan pembelian karena merasa puas dan nyaman, mengingat persaingan yang semakin ketat dengan semakin banyaknya bisnis *café/restaurant* di kota Bukittinggi dan sekitarnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus M.Hardjana, 2016. Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. Allah, M., editor. *Judul Buku*. Publisher, 2006. (Citing Duran).
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2010.
- Armaniah, R., Sari, I. dan Putra, A., 2019. *Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Pelanggan*.
- Azwar, S. (2010). *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Pustaka Pelajar.
- Dzikra, A. (2020). *Manajemen Kualitas Pelayanan: Teori dan Praktik*.
- Fifi, S. (2022). *Peningkatan Kompetensi Waiter Sesuai SKKNI Di Hotel Mersi Bukittinggi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Irianto, Agus. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Jablin, F. M., & Sias, P. M. (2005). *Competence in communication: Understanding and improving communication skills*. In R. K. Payne (Ed.), *Handbook of communication and social interaction* (pp. xx-xx). Publisher.
- Kasmita, R. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan waiter/waitress terhadap kepuasan tamu D'cafe restaurant di Hotel Axana Padang*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(2), 123-135.
- Kotler, P dan Armstrong. 2018. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 15. Erlangga, Jakarta.

- Manengal, B. K. J. A. A. Y. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46.
- Mas'ud, A. Judul Buku. Publisher, 2004. (Citing Sriussadaporn-Charoenngam, N., and Jablin, F. M.).
- Nugroho. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit UPP STIM YKPN.
- Priyatno, Duwi. (2014). *Buku Pintar Statistika untuk Penelitian*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Putri, M. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Kebon Jeruk (Skripsi, Bina Nusantara).
- Salleh, M. (Ed.). (2006). Judul buku. Publisher. (As cited in Cooley & Roach, Year).
- Setiawan, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(1), 45-58.
- Sugiyono, S. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi*. Edisi Ke 3. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian pendidikan pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta, CV

Sujarweni, V. W. 2020. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Sujarweni, Wiratna. (2014). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.

Syafullah, D.R., 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restaurant Pandan Wangi Riyadi Palace Hotel Solo. Skripsi, Universitas Makasar.

Wirawan, A. (2001). Pengantar Metodologi Penelitian. Penerbit Akademik



LAMPIRAN

Lampiran 1 Observasi Awal



UM
SUMATERA
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA
Kampus 3: Jln. By Pass Aur Kuning No.1 Bukittinggi

Nomor : 401 /II.3.AU/F/2024
Lamp : -
Hal : Permohonan Observasi Awal

Bukittinggi : 5 Jumadil Akhir 1445 Hijriah H
18 Desember 2023 M

Kepada Yth,
Pimpinan cafe Singgah de' Sawah / Manager cafe Singgah de' Sawah

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Seiring salam di atas kami do'akan semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari. Amin

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proposal Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami atas nama:

Nama : Irfan Akbar
NIM : 20240024
Program Studi : Perhotelan

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan observasi awal penelitian dalam rangka menyusun Proposal Proyek Akhir di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.


Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan,

Rozi Yullani, S.ST.Par., M.M.
NBM. 1208526

Lampiran 2 Permintaan Data



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA

Sumatera Barat
Jl. Pahlawan 100, Bukittinggi

Nomor : 485/BUK/PAU/F/2024
 Lamp : -
 Hal : Permohonan Permintaan Data

Bukittinggi, tanggal 1445/11/11
 18 April 2024 M

Kepada Yth,

**Manager cafe Singgah de' Sawah /
Pimpinan cafe Singgah de' Sawah**

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
 Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :


Nama : Irfan Akbar
 NIM : 20240024
 Program Studi : Perhotelan
 Judul Proyek Akhir : Evaluasi Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan di cafe Singgah de' Sawah
 Data yang dibutuhkan : Data Kunjungan Tamu

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M
NIDN. 1031078602

Website : pariwisata.umhs.ac.id
 Email : pariwisata.umhs@gmail.com

Telp/WA : 0922 8993 3123
 Instagram : @fakultaspariwisataumhsambar

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA
Kampus 3, Jl. Pk. Patis And Kuning No. 1 Bukittinggi

Nomor : *487* /IL.3.AU/F/2024
 Lamp : -
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Pimpinan cafe Singgah de' Sawah /
 Manager cafe Singgah de' Sawah

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
 Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :

Nama : Irfan Akbar
 NIM : 20240024
 Program Studi : Perhotelan
 Judul Proyek Akhir : Evaluasi Pengaruh Komunikasi Waiter/ Waitress Terhadap Kualitas Pelayanan di cafe Singgah de' Sawah

Waktu Penelitian : 30 Maret s/d 30 Agustus 2024

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses penelitian dan pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bukittinggi : 29 syaban 1445 Hijriah 11
 10 Maret 2024 M

Dekan,

Rozi Yulliani, S.ST.Par., M.M.
 NBM. 1208526

Website : pariwisata.umsb.ac.id
 Email : pariwisata.umsb@gmail.com

Telp/WA : 0822 8993 3123
 Instagram : @fakultaspariwisataumsuhar

Lampiran 5 Kartu Bimbingan

Rekap Percakapan Bimbingan		Cetak	Kembali ke Daftar
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT Jl. Pasar Jambak No.4, Pasia Nan Tigo, Kec. Kuta Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat 35177 Website : www.umab.ac.id / e-Mail : info@umab.ac.id / Telepon : (0751) 481002			
REKAP PERCAKAPAN BIMBINGAN			
Judul Proposal	: Evaluasi Pengaruh Komunikasi Waiter/waitress Terhadap Kualitas Pelayanan di Cafe Singgah Desawah.		
Sesi / Bahasan	: ke-1 / pembimbing 1 memberikan judul baru dan instruksi untuk menyelesaikan bab 1 sampai bab 3		
Mahasiswa	: 20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	: 1019048301 - WINA ASTY
Mahasiswa			
Rabu, 26 Juni 2024, 10:28:28			
Bimbingan Bab 1			
Sesi / Bahasan	: ke-1 / mengecek penulisan bab 1 - 3		
Mahasiswa	: 20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	: 1006068002 - MOCH ABDI
Rabu, 26 Juni 2024, 13:20:54			
Bimbingan Bab 1-3 pengecekan penulisan			
Sesi / Bahasan	: ke-2 / pengecekan Bab 1 oleh pembimbing 1		
Mahasiswa	: 20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	: 1019048301 - WINA ASTY
Rabu, 26 Juni 2024, 10:29:22			
Bimbingan latar belakang			
Sesi / Bahasan	: ke-2 / jadi buk wina menyuruh saya membuat kuesioner atau pertanyaan tentang cafe singgah desawah dan memberikan pertanyaan tersebut itu langaug ke tamu lalu saya kumpulkan semua jawabannya		
Mahasiswa	: 20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	: 1019048301 - WINA ASTY
Rabu, 26 Juni 2024, 10:24:33			
Bimbingan kuesioner			
Sesi / Bahasan	: ke-3 / bimbingan tata tulis dari bab 1-4		
Mahasiswa	: 20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	: 1006068002 - MOCH ABDI
Selasa, 2 Juli 2024, 13:43:18			
Bimbingan tata letak bab 1-4			
Sesi / Bahasan	: ke-3 / Bimbingan setelah kompre		

Mahasiswa	20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	1006068002 - MOCH LARBI
Tidak ada data percakapan			
Sesi / Bahasan	: ke-4 / pembimbing 1 mengecek kembali bab 1 dan bab 2, ternyata masih ada kesalahan dan ada penambahan		
Mahasiswa	20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	1019048301 - WINA ASTY
Rabu, 26 Juni 2024, 10:32:32			
Bimbingan Bab 1 dan 2			
Rabu, 26 Juni 2024, 10:44:55			
Bimbingan Bab 1 dan 2			
Sesi / Bahasan	: ke-5 / pengecekan Bab 2		
Mahasiswa	20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	1019048301 - WINA ASTY
Rabu, 26 Juni 2024, 10:45:18			
Bimbingan Bab 2			
Sesi / Bahasan	: ke-6 / mengecek bab 2 dan 3		
Mahasiswa	20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	1019048301 - WINA ASTY
Rabu, 26 Juni 2024, 10:46:02			
Bimbingan Bab 2 dan 3			
Sesi / Bahasan	: ke-7 / bimbingan pembuatan kuesioner berdasarkan indikator2 yang ada		
Mahasiswa	20240024 - IRFAN AKBAR	Pembimbing Proposal	1019048301 - WINA ASTY
Rabu, 26 Juni 2024, 13:19:55			
Bimbingan kuesioner			

**Lampiran 6 Tabel Kuesioner Untuk Tamu Di Café Singgah Desawah
Kompetensi Komunikasi (X).
Skala Likert interval 1-4 menurut (Wirawan,2001)**

Keterangan :

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju

S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

Kompetensi Komunikasi menurut Fredric M Jabin (1999 dalam Fuad Mas'Ud,2004 dalam laras 2006).

A. Bijaksana dan kesopanan

No	Indikator	SS	S	TS	STS
1.	Waiter menggunakan bahasa yang baik dalam berkomunikasi saat				
2.	Waiter suka tersenyum ramah saat berkomunikasi ditempat kerja kepada tamu.				
3.	Waiter merasa berhati-hati saat melakukan komunikasi dengan tamu.				

B. Penerimaan umpan balik

No	Indikator	SS	S	TS	STS
1.	Waiter melakukan umpan balik saat berkomunikasi dengan				
2.	Waiter menerima ketidakjelasan umpan balik saat berkomunikasi dengan tamu.				

C. Berbagi Informasi

No	Indikator	SS	S	TS	STS
1.	Waiter memberikan informasi menu yang recommended kepada tamu.				
2.	Waiter memberikan informasi diskon				

D. Memberikan informasi tugas

No	Indikator	SS	S	TS	STS
1.	Waiter memberikan instruksi yang jelas terkait proses pemesanan dan pembayaran kepada tamu.				
2.	Waiter cepat merespon dalam memproses pesanan tamu.				

E. Mengurangi ketidakpastian tugas

No	Indikator	SS	S	TS	STS
1.	Waiter memberikan informasi yang jelas terkait lokasi, fasilitas dll.				
2.	Waiter efektif berkomunikasi dengan tamu dalam mengurangi ketidakpastian				

**Lampiran 7 Tabel Kuesioner Untuk Café Singgah Desawah
Kualitas pelayanan (Y)**

Skala Likert interval 1-4 menurut (Wirawan,2001)

Keterangan :

SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju

Setuju = Setuju STS= Sangat Tidak Setuju

Menurut Dzikra(2020) bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas pelayanan ada 5 dimensi yaitu:

A	Reability / Kehandalan	SS	S	TS	STS
1.	Kecepatan makanan yang dipesan				
2.	Ketepatan makanan yang dipesan				
3.	Fasilitas pendukung cukup menunjang (Wifi, Kipas angin,musik Dll)				
4	Tempat duduk yang tersedia				

B	Responsiveness / tanggapan	SS	S	TS	STS
5.	Kecepatan waiter dalam melayani				
6.	Sikap ramah waiter terhadap tamu				

C	Tangible / berwujud	SS	S	TS	STS
7.	Kebersihan dalam ruangan Café				
8.	Ketepatan penataan tata letak yang menarik				

9.	Kerapihan penampilan waiter				
10.	Keindahan pada interior café				

D	Assurance / kepastian	SS	S	TS	STS
11.	Perasaan aman ketika berada di dalam cafe				
12.	Jaminan kenyamanan yang diberikan cafe				

E	Emphaty / Empati	SS	S	TS	STS
13.	Perhatian waiter kepada setiap kebutuhan tamu				

Hasil Wawancara Evaluasi Bijaksana dan Kesopanan Waiter di Café Singgah de' Sawah

Wawancara dengan Staf Café Singgah de' Sawah

Wawancara dengan Cendri, Waiter

1. Bagaimana Anda menggambarkan sikap bijaksana yang diterapkan dalam pelayanan di café ini?

Cendri : Di café ini, sikap bijaksana sangat penting. Kami selalu berusaha untuk mendengarkan pelanggan dengan penuh perhatian dan memberikan solusi terbaik jika ada masalah. Misalnya, jika ada keluhan mengenai pesanan, kami segera mencari solusi dan mengkomunikasikan hal tersebut dengan sopan.

2. Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan kesopanan tetap terjaga saat berinteraksi dengan tamu?

Cendri : Kami memiliki pelatihan rutin tentang etika pelayanan. Selain itu, kami selalu memastikan untuk menggunakan bahasa yang sopan dan tidak terburu-buru.

Kami juga diajarkan untuk menjaga kontak mata dan senyum, karena itu merupakan bagian dari kesopanan.

3. Bagaimana Anda menangani situasi yang mungkin menuntut kesabaran ekstra dari Anda?

Cendri : Situasi seperti itu memang ada, terutama ketika tamu merasa tidak puas dengan layanan atau makanan. Kami berusaha tetap tenang dan bersikap profesional. Misalnya, jika seorang tamu marah karena makanan yang lambat datang, kami meminta maaf dengan tulus dan memberikan penjelasan jika memungkinkan.

4. Adakah tantangan yang Anda hadapi dalam menerapkan sikap bijaksana dan kesopanan?

Cendri : Tantangan terbesar adalah ketika menghadapi tamu yang sangat emosional atau marah. Namun, kami berusaha keras untuk tetap sabar dan tidak terbawa suasana. Kami juga saling mendukung antar-staf agar tetap fokus pada pelayanan yang terbaik.

Wawancara dengan Yosky, Manajer Operasional di Café Singgah de' Sawah

1. Bagaimana Anda menilai penerapan sikap bijaksana dan kesopanan di antara staf?

Yosky : Secara umum, staf di Café Singgah de' Sawah sangat baik dalam menerapkan sikap bijaksana dan kesopanan. Kami melakukan evaluasi rutin dan memberikan umpan balik konstruktif. Jika ada staf yang memerlukan perbaikan, kami memberikan pelatihan tambahan.

2. Apakah ada metode khusus untuk mengevaluasi kesopanan dan sikap bijaksana staf?

Yosky : Kami menggunakan beberapa metode, termasuk observasi langsung dan umpan balik dari tamu. Kami juga memiliki formulir penilaian yang dapat diisi tamu untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka.

3. Bagaimana cara Anda mengatasi umpan balik negatif mengenai kesopanan staf?

Yosky : Kami menganggap umpan balik negatif sebagai kesempatan untuk perbaikan. Kami melakukan rapat internal dengan staf yang bersangkutan untuk membahas masalah tersebut dan memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Kami juga

berusaha untuk menyelesaikan masalah secara langsung dengan tamu jika memungkinkan.

2. Wawancara dengan Tamu Café Singgah de' Sawah

Wawancara dengan Rina, Pengunjung Reguler

1. Bagaimana Anda menilai sikap bijaksana waiter di café ini?

Rina: Saya merasa waiter di sini umumnya sangat bijaksana. Mereka selalu mendengarkan dengan baik dan memberikan respon yang cepat jika saya meminta sesuatu. Saya merasa dihargai sebagai tamu.

2. Apakah Anda pernah mengalami situasi di mana sikap kesopanan waiter kurang memuaskan?

Rina: Ada satu atau dua kali saya merasa waiter tampak sedikit terburu-buru, tetapi saya memahami bahwa mungkin mereka sedang sibuk. Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Apa yang menurut Anda dapat ditingkatkan dalam hal kesopanan dan sikap bijaksana dari staf?

Rina: Mungkin bisa lebih diperhatikan lagi dalam hal penyampaian permintaan atau komentar dari tamu. Misalnya, jika ada kesalahan pada pesanan, mungkin bisa lebih ditangani dengan lebih empati dan pengertian.

Wawancara dengan Handi, Pengunjung Baru

1. Bagaimana pengalaman Anda dengan pelayanan dan kesopanan waiter saat pertama kali mengunjungi café ini?

Handi: Pengalaman saya sangat baik. Waiter di sini sangat ramah dan sopan. Mereka menjelaskan menu dengan jelas dan memastikan bahwa semua kebutuhan saya terpenuhi dengan baik.

2. Apakah Anda merasakan adanya upaya dari staf untuk bersikap bijaksana selama pelayanan?

Handi: Ya, saya merasakan bahwa staf berusaha keras untuk bersikap bijaksana. Mereka sangat perhatian dan tidak membuat saya merasa terburu-buru, meskipun café cukup ramai.

3. Adakah saran untuk meningkatkan kesopanan atau sikap bijaksana dalam pelayanan?

Handi: Secara umum, saya puas dengan layanan yang saya terima. Namun, jika ada satu hal yang bisa diperbaiki, mungkin memperhatikan detail kecil dalam interaksi, seperti lebih banyak senyum dan sapaan hangat, bisa membuat pengalaman menjadi lebih menyenangkan.

Demikian hasil wawancara mengenai evaluasi bijaksana dan kesopanan waiter di Café Singgah de' Sawah. Evaluasi ini menunjukkan bahwa baik staf maupun tamu mengapresiasi upaya yang dilakukan untuk menjaga kesopanan dan sikap bijaksana dalam pelayanan. Terus menerus meningkatkan pelatihan dan memperhatikan umpan balik dari tamu akan membantu menjaga standar layanan yang tinggi.

Hasil Wawancara Evaluasi Berbagi Informasi Waiter di Café Singgah de' Sawah

1. Wawancara dengan Staf Café

Wawancara dengan Cendri, Waiter

1. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi mengenai menu dan promosi disampaikan dengan jelas kepada tamu?

Cendri: Kami selalu memastikan untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang menu, termasuk bahan-bahan dan cara penyajian jika ada pertanyaan dari tamu. Untuk promosi atau penawaran spesial, kami juga menginformasikannya dengan sopan saat tamu baru duduk atau saat mereka menanyakan tentang menu.

2. Apa metode yang Anda gunakan untuk memastikan bahwa semua anggota staf memiliki informasi yang sama mengenai menu dan promosi?

Cendri: Kami mengadakan briefing sebelum shift dimulai di mana manajer atau supervisor memberikan update mengenai menu terbaru dan promosi. Selain itu, kami juga memiliki dokumen internal yang selalu diperbarui mengenai informasi penting yang dapat diakses oleh semua staf.

3. Bagaimana Anda menangani situasi ketika Anda tidak memiliki jawaban pasti untuk pertanyaan tamu tentang menu atau promosi?

Cendri: Jika saya tidak tahu jawabannya, saya dengan cepat meminta bantuan dari rekan kerja atau manajer yang lebih berpengalaman. Kami juga berusaha memberikan informasi sementara yang akurat dan menjanjikan untuk kembali dengan jawaban pasti secepat mungkin.

4. Adakah tantangan dalam berbagi informasi dengan tamu?

Cendri: Tantangan yang sering kami hadapi adalah ketika tamu meminta informasi yang sangat spesifik atau teknis tentang bahan-bahan atau proses memasak. Dalam situasi seperti ini, kami harus memastikan informasi yang diberikan benar dan akurat, yang terkadang memerlukan waktu lebih.

Wawancara dengan Yosky, Manajer Operasional

1. Bagaimana Anda menilai efektivitas metode berbagi informasi oleh staf kepada tamu?

Yosky: Secara keseluruhan, staf kami cukup efektif dalam berbagi informasi kepada tamu. Kami mengamati bahwa mereka mampu menjelaskan menu dan promosi dengan jelas. Namun, kami terus memantau dan melakukan evaluasi untuk memastikan informasi disampaikan dengan konsisten dan akurat.

2. Apakah ada sistem atau alat tertentu yang digunakan untuk mempermudah berbagi informasi di antara staf?

Yosky: Ya, kami menggunakan sistem manajemen informasi internal yang memungkinkan staf untuk mengakses informasi terbaru tentang menu dan promosi. Kami juga menggunakan aplikasi komunikasi internal untuk memastikan semua staf mendapatkan update secara real-time.

3. Bagaimana Anda menangani umpan balik dari tamu terkait informasi yang tidak lengkap atau salah?

Yosky: Kami menindaklanjuti umpan balik tersebut dengan melakukan pertemuan tim untuk membahas masalah dan mencari solusi. Jika diperlukan, kami memperbarui pelatihan staf atau prosedur internal untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada tamu lebih akurat dan lengkap.

2. Wawancara dengan Tamu Café

Wawancara dengan Nina, Pengunjung Reguler

1. Bagaimana Anda menilai kemampuan waiter dalam memberikan informasi mengenai menu dan promosi?

Rina: Saya biasanya mendapatkan informasi yang cukup baik dari waiter mengenai menu dan promosi. Mereka menjelaskan dengan jelas dan tidak ragu untuk menjawab pertanyaan saya. Namun, ada kalanya informasi tentang promosi spesial tidak langsung ditawarkan, dan saya harus menanyakannya terlebih dahulu.

2. Apakah Anda pernah mengalami situasi di mana informasi yang diberikan tidak akurat atau kurang lengkap?

Rina: Ada satu atau dua kali di mana informasi mengenai bahan makanan tidak sepenuhnya akurat, tetapi staf cepat mengoreksi setelah saya mengajukan pertanyaan lebih lanjut. Secara umum, saya merasa informasi yang diberikan cukup memadai.

3. Apa yang bisa ditingkatkan dalam hal berbagi informasi dengan tamu?

Rina: Mungkin staf bisa lebih proaktif dalam memberitahukan tentang promosi atau penawaran spesial yang sedang berlaku tanpa harus ditanya terlebih dahulu. Selain itu, memberikan informasi yang lebih mendetail mengenai bahan makanan, terutama bagi mereka yang memiliki alergi atau pantangan diet, akan sangat membantu.

Wawancara dengan Andi, Pengunjung Baru

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam mendapatkan informasi mengenai menu dan promosi selama kunjungan pertama Anda?

Handi: Pengalaman saya sangat positif. Waiter sangat ramah dan memberikan informasi yang jelas tentang menu. Mereka juga menjelaskan promosi yang ada dengan baik, yang membantu saya dalam memilih makanan.

2. Apakah Anda merasa ada aspek dari informasi yang diberikan yang bisa diperbaiki?

Handi: Mungkin lebih baik jika staf bisa memberikan ringkasan singkat tentang promosi saat awal kunjungan, sehingga saya tidak perlu menanyakannya. Ini akan membuat pengalaman lebih menyenangkan dan efisien.

3. Apakah ada saran lain untuk meningkatkan cara staf berbagi informasi dengan tamu?

Handi: Selain memberikan informasi lebih awal, staf bisa memanfaatkan media visual, seperti papan menu digital yang menampilkan promosi atau informasi khusus yang relevan. Ini bisa mempermudah tamu dalam membuat keputusan dan mengurangi kebutuhan untuk bertanya.

Kesimpulan

Dari hasil wawancara, berikut adalah kesimpulan mengenai evaluasi berbagi informasi oleh waiter di Café Singgah de' Sawah:

1. **Efektivitas Berbagi Informasi:** Staf café umumnya efektif dalam memberikan informasi tentang menu dan promosi kepada tamu. Briefing rutin dan dokumen internal membantu memastikan konsistensi informasi di antara staf.
2. **Tantangan:** Tantangan yang dihadapi termasuk memberikan informasi yang sangat spesifik dan menangani situasi di mana staf tidak memiliki jawaban langsung. Tamu kadang-kadang perlu menanyakan tentang promosi dan bahan makanan secara spesifik.
3. **Saran Perbaikan:**
 - Staf diharapkan lebih proaktif dalam menyampaikan informasi tentang promosi tanpa perlu ditanya.
 - Meningkatkan detail informasi mengenai bahan makanan untuk tamu dengan kebutuhan diet khusus.
 - Memanfaatkan media visual untuk mempermudah akses informasi kepada tamu.
4. **Sistem dan Alat:** Penggunaan sistem manajemen informasi internal dan aplikasi komunikasi telah membantu staf dalam menjaga informasi terbaru dan akurat.

Secara keseluruhan, berbagi informasi di Café Singgah de' Sawah dinilai baik, namun beberapa perbaikan kecil dapat lebih meningkatkan pengalaman pelanggan. Terus memantau dan memperbarui metode berbagi informasi akan membantu menjaga standar pelayanan yang tinggi.

Hasil Wawancara Evaluasi: Berbagi Informasi oleh Waiter di Café Singgah de' Sawah

1. Wawancara dengan Staf

a. Wawancara dengan Waiter

- **Pewawancara:** "Bagaimana Anda menyebarkan informasi penting terkait menu atau perubahan kepada rekan kerja Anda?"
- **Waiter:** "Kami biasanya menggunakan grup chat di aplikasi pesan untuk berbagi informasi penting. Jika ada update atau perubahan, saya juga memastikan untuk memberitahukan langsung rekan kerja saat kami memulai shift. Kami juga mengadakan briefing singkat sebelum shift dimulai."
- **Pewawancara:** "Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam berbagi informasi dengan rekan kerja?"
- **Waiter:** "Kadang-kadang, jika ada perubahan mendadak, bisa menjadi tantangan untuk memastikan bahwa semua orang tahu dan memahami informasi tersebut tepat waktu. Namun, kami mencoba untuk selalu memperbarui informasi melalui grup chat dan briefing untuk meminimalkan kebingungan."
- **Pewawancara:** "Bagaimana Anda menangani umpan balik atau keluhan dari pelanggan? Dan bagaimana informasi tersebut dibagikan kepada tim?"
- **Waiter:** "Jika ada umpan balik atau keluhan, saya langsung melaporkannya kepada supervisor dan mencatatnya dalam sistem yang kami miliki. Informasi ini kemudian dibagikan kepada seluruh tim melalui pertemuan mingguan atau laporan khusus."

b. Wawancara dengan Supervisor

- **Pewawancara:** "Seberapa efektif menurut Anda sistem berbagi informasi antara waiter di café?"
- **Manager :** "Secara keseluruhan, sistem kami cukup efektif. Kami memiliki grup chat yang aktif dan melakukan briefing rutin. Namun, kami selalu mencari cara untuk meningkatkan komunikasi agar informasi lebih cepat tersebar, terutama saat ada perubahan mendadak."
- **Pewawancara:** "Apa langkah yang diambil untuk memastikan bahwa semua waiter mendapatkan informasi yang sama dan tepat?"
- **Manager :** "Kami memastikan bahwa setiap waiter mendapatkan briefing sebelum shift dimulai dan mengupdate informasi penting di grup chat. Selain itu, kami juga sering melakukan review untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan konsisten dan dipahami dengan baik."

2. Wawancara dengan Tamu

a. Wawancara dengan Tamu Reguler

- **Pewawancara:** "Seberapa jelas menurut Anda waiter dalam memberikan informasi mengenai menu dan rekomendasi di café kami?"
- **Tamu Reguler:** "Biasanya, waiter di sini sangat informatif. Mereka selalu siap menjelaskan menu dan memberikan rekomendasi yang berguna. Saya merasa mereka cukup tahu tentang bahan-bahan dan spesial hari itu."
- **Pewawancara:** "Pernahkah Anda mengalami masalah atau kebingungan terkait informasi dari waiter? Jika iya, bagaimana masalah tersebut ditangani?"
- **Tamu Reguler:** "Pernah, ada satu kali ketika saya tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang alergi makanan. Namun, setelah saya menyebutkan masalahnya, waiter dengan cepat mencari tahu dan memberikan informasi yang tepat."

b. Wawancara dengan Tamu Baru

- **Pewawancara:** "Bagaimana pengalaman Anda dalam mendapatkan informasi tentang menu dan layanan dari waiter di café kami?"
- **Tamu Baru:** "Sebagai tamu baru, saya merasa waiter sangat membantu dalam memberikan informasi tentang menu dan menjelaskan berbagai pilihan yang ada. Mereka tampaknya sangat berpengetahuan dan ramah."
- **Pewawancara:** "Adakah saran untuk meningkatkan cara waiter dalam berbagi informasi kepada tamu?"
- **Tamu Baru:** "Mungkin bisa lebih menonjolkan rekomendasi spesial hari itu atau informasi penting di menu, seperti bahan makanan yang mungkin perlu diperhatikan oleh orang dengan alergi."

Kesimpulan

Dari hasil wawancara dengan staf dan tamu, dapat disimpulkan bahwa:

- **Staf:** Sistem komunikasi internal yang ada sudah cukup efektif, tetapi masih ada tantangan dalam memastikan informasi terbaru tersebar ke semua anggota

tim dengan cepat. Sistem briefing dan penggunaan grup chat merupakan metode utama dalam berbagi informasi.

- **Tamu:** Umumnya, tamu merasa mendapatkan informasi yang memadai tentang menu dan layanan. Namun, ada kesempatan untuk memperbaiki cara penyampaian informasi, terutama terkait dengan spesial hari dan bahan makanan untuk alergi.

Lampiran 8 Dokumentasi bersama tamu dan membagikan kuesioner di cafe Singgah de' Sawah




Lampiran 9 Dokumentasi Observasi bersama Manager Operasional di cafe Singgah de' Sawah



Lampiran 10 Dokumentasi daftar Kunjungan Tamu di Café Singgah Desawah

Data Kunjungan Tamu di cafe Singgah Desawah, 2024

No	Bulan	Jumlah Orang	Persentase %
1	Januari	525 Orang	26%
2	Februari	335 Orang	16%
3	Maret	470 Orang	23%
4	April	345 Orang	19%
5	Mei	335 Orang	16%
Jumlah		2010 Orang	100%

Yang Mengetahui

 (Lestari H.)