

**EVALUASI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DI CAFE ANAK  
LANANG KABUPATEN PASAMAN BARAT**

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



Oleh :

**PUJIANA SINTA  
18.10.002.93302.012**

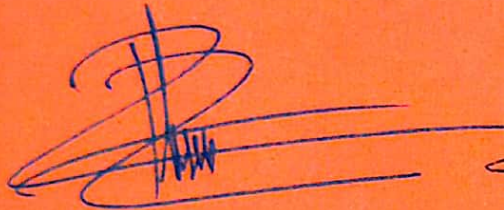
**D-IV PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2022**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

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

Bukittinggi, 29 Agustus 2022

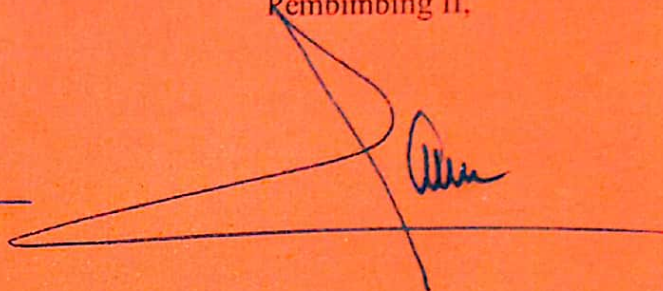
Pembimbing I,



**Rozi Yuliani S.ST.Par.MM**

NIDN. 1031078602

Pembimbing II,



**Mardalis, S.Ag., M.Pd**

NIDN. 1025126701

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan,



**Wina Asty, S.Pd., MM.Par**

NIDN. 1019048301



## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Pujiana Sinta  
NIM : 181000293302012  
Judul : Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat

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

Bukittinggi, 29 Agustus 2022

Penguji I,

Penguji II,



**Wina Asty, S.Pd., MM.Par**

NIDN. 1019048301



**Vina Kumala, S.E., MM.Ak**

NIDN. 110170057103

Menyetujui :  
Dekan,



**Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM**

NIDN. 1031078602

**TOURISM FACULTY  
PERHOTELAN**

**Last Project, August 2022  
Pujiana Sinta**

**Evaluation of the Implementation of Excellent Service at the Anak Lanang  
Cafe, West Pasaman Regency**

**ABSTRACT**

*Pujiana Sinta (2022). The cafe is a comfortable place to chat and relax, where visitors can order food and drinks. In the initial survey at Cafe Anak Lanang, where at the cafe there were still visitor reviews about excellent service that had not been implemented properly. The purpose of this study was to determine the evaluation of the implementation of excellent service at Cafe Anak Lanang, West Pasaman Regency.*

*This study uses qualitative methods with evaluative research where the object of research is excellent service, especially waiters. Respondents in this study were 35 people. Data collection was done by means of observation, questionnaires and documentation.*

*Based on the results of interviews with 35 respondents in the research on evaluating the application of excellent service at Cafe Anak Lanang related to the evaluation of the application of excellent service, it states that the concept of attitude in excellent service has been implemented well, the attention indicator has not been fully implemented properly and the action indicator has been applied pretty good.*

*So it can be concluded that of the five evaluation indicators and three indicators of excellent service that are well applied are the concept of the attitude of the waiter.*

*Keyword : Evaluation, Excellent Service, and Cafe Anak Lanang*



**FAKULTAS PARIWISATA  
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, August 2022**

**Pujiana Sinta**

**Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten  
Pasaman Barat**

**ABSTRAK**

Pujiana Sinta (2022). Cafe adalah tempat yang nyaman untuk mengobrol dan bersantai, di mana pengunjung dapat memesan makanan dan minuman. Pada survei awal di Cafe Anak Lanang, yang mana di cafe tersebut masih ada ulasan pengunjung tentang pelayanan prima yang belum diterapkan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian evaluatif dimana objek penelitiannya adalah pelayanan prima khususnya pramusaji. Responden pada penelitian ini sebanyak 35 orang. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil wawancara 35 orang responden dalam penelitian evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang terkait dengan evaluasi penerapan pelayanan prima ini menyatakan bahwa konsep sikap pada pelayanan prima telah diterapkan dengan baik, pada indikator perhatian ini belum sepenuhnya diterapkan dengan baik dan pada indikator tindakan telah diterapkan cukup baik.

Maka dapat disimpulkan bahwa dari lima indikator evaluasi dan tiga indikator pelayanan prima yang diterapkan dengan baik adalah dari konsep sikap pramusaji.

**Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Prima, dan Cafe Anak Lanang**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pujiana Sinta

NIM : 181000293302012

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima di Cafe Anak Lanang** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk 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 Negera Republik Indonesia.

Bukittinggi, 29 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,

  
  
Pujiana Sinta

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

Sebagai Sivitas Akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pujiana Sinta  
NIM : 181000293302012  
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima di Cafe Anak Lanang  
Kabupaten Pasaman Barat”**

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. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada tanggal : 29 Agustus 2022  
Saya yang menyatakan,

Pujiana Sinta



## RIWAYAT HIDUP

Pujiana Sinta, dilahirkan di Padang Harapan pada tanggal 05 Mei 2000 adalah putri pertama dari dua bersaudara dari pasangan orang tua Bapak Ragiman dan Ibu Sri Lestari. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Swasta (SDS) Keluarga Kudus pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Luhak Nan Duo pada tahun 2015 dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Cersa Pasaman pada tahun 2018. Pada tahun itu juga penulis diterima di Jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Pada saat SMK, penulis ditempatkan untuk PKL (Praktek Kerja Lapangan) di The Hills Hotel Batam selama kurang lebih 3 bulan, dan pada saat kuliah semester empat, penulis ditempatkan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di Hotel Bunda Bukittinggi selama kurang lebih 4 bulan, serta pada semester enam, penulis ditempatkan PKL (Praktek Kerja Lapangan) juga di SMK Cersa Pasaman selama kurang lebih 4 bulan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan proyek akhir ini yang berjudul **“Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat”**. Proyek akhir ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Dalam proses penyusunan proyek akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M.Par selaku Ketua Prodi Perhotelan sekaligus penasehat akademik penulis
4. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proyek akhir ini.

5. Bapak Mardalis, S.Ag., M.Pd selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proyek akhir ini.
6. Bapak Devi Saputra, S.H selaku pemilik sekaligus pemimpin Cafe Anak Lanang.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
8. Seluruh staf jajarannya Cafe Anak Lanang
9. Kedua orangtua dan kerabat yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi serta dorongan semangat.
10. Seluruh rekan-rekan Fakultas Pariwisata BP 2018 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
11. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proyek akhir ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata, penulis juga berharap agar proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bukittinggi, 29 Agustus 2022

Penulis

Pujiana Sinta

181000293302012

## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Abstract .....	iv
Abstrak .....	v
Pernyataan Orisinalitas .....	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	vii
Daftar Riwayat Hidup .....	viii
Kata Pengantar.....	x
Daftar isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teoritis .....	8
2.1.1 Pengertian Evaluasi .....	8
2.1.2 Kriteria Evaluasi.....	9
2.1.3 Tujuan Evaluasi.....	9
2.1.4 Jenis-Jenis Evaluasi .....	10
2.1.5 Pengertian Pelayanan Prima.....	11
2.1.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima .....	13
2.1.7 Tujuan Pelayanan Prima .....	17



2.1.8 Pelayanan Prima sangat Dibutuhkan .....	19
2.1.9 Pengertian Cafe .....	21
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Evaluasi .....	27
3.2 Prosedur Evaluasi .....	27
3.3 Sumber Data Penelitian .....	28
3.4 Objek Penelitian .....	29
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian .....	29
3.6 Subjek Penelitian .....	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.8 Instrumen Penelitian .....	33
3.9 Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	35
4.1.1 Profil Cafe Anak Lanang .....	35
4.1.2 Struktur Organisasi Cafe Anak Lanang .....	37
4.1.3 Hasil Wawancara .....	37
4.2 Pembahasan Penelitian .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Informan Penelitian .....	30
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Penelitian .....	33



## DAFTAR GAMBAR

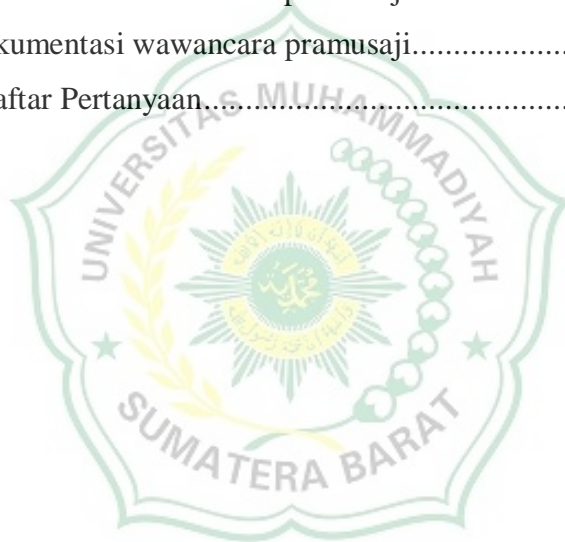
Gambar 1.1 Cafe Anak Lanang .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3.1 Prosedur Evaluasi .....	28
Gambar 4.1 Cafe Anak Lanang .....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Cafe Anak Lanang .....	37





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ulasan Pengunjung .....	72
Lampiran 2 Surat Observasi Awal.....	74
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian .....	75
Lampiran 4 Balasan Surat Izin Penelitian .....	76
Lampiran 5 Dokumentasi wawancara <i>owner</i> .....	77
Lampiran 6 Dokumentasi wawancara <i>manager operational</i> .....	77
Lampiran 7 Dokumentasi wawancara pramusaji.....	78
Lampiran 8 Dokumentasi wawancara pramusaji.....	78
Lampiran 9 Dokumentasi wawancara pramusaji.....	79
Lampiran 10 Daftar Pertanyaan.....	80



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ada banyak pengusaha di sektor makanan dan minuman di Indonesia saat ini. Dengan berkembangnya zaman, kebutuhan makanan dan minuman individu menjadi hal terpenting dalam hidup. Dan semakin banyak pecinta makanan dan minuman, semakin banyak pesaing di industri makanan dan minuman. Dalam hal ini, pengusaha makanan dan minuman harus berinovasi dan memiliki karakter khas untuk bertahan dalam bisnis. Sebuah perusahaan makanan dan minuman memiliki kedai kopi. Cafe adalah tempat yang nyaman untuk mengobrol dan bersantai, di mana pengunjung dapat memesan makanan dan minuman. Dalam menjalankan bisnis cafe ini, pengusaha harus memperhatikan kualitas makanan, pelayanan, kebersihan cafe dan pengalaman lain yang dapat dirasakan pengunjung saat makan dan minum di cafe. Setiap cafe memiliki sistem pelayanan sendiri bahkan keunikannya sendiri untuk melayani pengunjungnya. Sistem pelayanan yang ada menjadi acuan bagi pramusaji dan pramusaji untuk memberikan kesan yang jelas kepada pengunjung, yang merupakan penilaian lain bagi pengunjung cafe.

Dengan mengikuti sistem pelayanan yang ada serta adanya rasa tanggungjawab dalam melakukan pekerjaan menjadikan pramusaji cafe

bersikap professional di bidangnya. Pramusaji wajib bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung. Oleh sebab itu maka diperlukan penerapan pelayanan prima di cafe sangat penting dalam memberikan kenyamanan kepada pengunjung cafe.

Kabupaten Pasaman Barat merupakan daerah yang dibentuk dari hasil pemekaran Kabupaten Pasaman, dengan Ibukota Kabupaten Simpang Empat. Pasaman Barat memiliki sejumlah objek wisata pantai, gunung,, danau, dan air terjun. Banyak para wisatawan domestik yang berkunjung ke objek wisata yang ada disana. Para wisatawan juga membutuhkan makanan dan minuman saat berkunjung ke suatu objek wisata. Di Pasaman Barat juga sudah banyak memiliki rumah makan, restoran, cafe yang terkenal dan dari usaha tersebut para pengusaha kuliner dapat menunjang serta memenuhi kegiatan pariwisata yang ada di Pasaman Barat.

Salah satu cafe yang ada di Pasaman Barat adalah Cafe Anak Lanang. Cafe Anak Lanang merupakan usaha yang bergerak dibidang penjualan makanan dan minuman yang berdiri pada tahun 2016 yang terletak di Jalan Simpang 4 Manggopoh, Jambak Jalur 1, Koto Baru, Kec. Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat.



Gambar 1.1 Cafe Anak Lanang



Sumber : Cafe Anak Lanang, 2022

Cafe Anak Lanang harus memperhatikan dalam segi pelayanannya, kualitas produk serta kebersihan cafe agar para pengunjung merasa aman dan nyaman saat berada di cafe tersebut. Pelayanan yang ada di Cafe Anak Lanang masih dikatakan belum maksimal karena masih menggunakan aturan yang tidak tertulis. Serta para pramusajinya juga belum banyak mengetahui tentang pelayanan yang maksimal dan pelayanan yang terbaik. Disini pramusaji mengikuti aturan yang ada namun belum maksimal dalam menerapkannya.

Pada survei awal di Cafe Anak Lanang, yang mana di cafe tersebut masih ada ulasan pengunjung tentang pelayanan prima yang belum diterapkan dengan baik. Dari beberapa pelanggan juga masih mengatakan pendapat yang sama tentang pelayanan yang ada disana. Ada sekitar 20 orang pelanggan yang menyatakan bahwa kepedulian pramusaji terhadap pelanggan itu masih minim,

serta tindakan saat mengantarkan hidangan juga masih minim waktu. Saat pelanggan datang, pramusaji masih kurang peduli kepada pelanggannya, dimana pramusaji hanya sekedar memberi menu tanpa menanyakan keinginan pelanggannya dan masih kurangnya sambutan pramusaji saat pelanggan baru datang. Para pramusajinya juga minim kesigapannya ketika pengunjung datang ke cafe tersebut, yang membuat pengunjung kurang puas dalam hal pelayanannya. Hal ini dikarenakan masih jarang nya kegiatan pelatihan tentang pelayanan yang maksimal untuk para pramusajinya. Terkadang dalam memesan makanan dan minuman juga sering menunggu lama dikarenakan makanan yang dihidangkan harus dimasak terlebih dahulu. Di Cafe Anak Lanang juga belum memiliki pakaian yang khusus untuk para pramusajinya sehingga terkadang para pengunjung lainnya sulit membedakan antara pengunjung dan pramusajinya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya sambutan pramusaji saat pelanggan datang ke cafe
2. Kurangnya kesigapan pramusaji ketika pengunjung cafe datang dikarenakan masih kurangnya pelatihan tentang pelayanan prima
3. Kurangnya waktu dalam menyajikan makanan disebabkan makanan yang disajikan harus dimasak terlebih dahulu
4. Belum adanya pakaian khusus untuk pramusaji dikarenakan belum ada aturan tentang pakaian khusus

## 1.3 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan penulis, agar penelitian ini lebih terfokus maka peneliti membatasi masalah pada :

1. Objek penelitian adalah pelayanan prima di Cafe Anak Lanang terkhususnya pramusaji
2. Evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat?



## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Pengusaha

Adapun manfaat untuk pengusaha cafe adalah untuk memberi masukan agar terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan prima pada Cafe Anak Lanang sehingga terjadi kualitas pelayanan yang baik yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan menjadikan pelanggan loyal serta dapat meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan di Cafe Anak Lanang

### 2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan prima khususnya para pramusaji. Diharapkan penelitian ini dilakukan peneliti dapat mengetahui penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan. Dan diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya terkait dengan pelayanan prima pramusaji.

### 3. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak agar menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk pelayanan prima

untuk meningkatkan jumlah kunjungan yang memberikan dampak kepada cafe.

#### 4. **Bagi Penulis**

Adapun manfaat bagi penulis sendiri adalah dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah didapat di bangku perkuliahan dan salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Terapan Pariwisata.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teoritis**

##### **2.1.1 Pengertian Evaluasi**

Menurut Arikunto (2014) evaluasi adalah kegiatan mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu, dalam mencari sesuatu tersebut, juga termasuk mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur, serta alternative strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Menurut Lukum (2015) mendefenisikan bahwa evaluasi dilakukan untuk menilai sebagaimana tujuan dari program melalui pengumpulan data serta menganalisis dan membuat keputusan. Menurut Mardapi (2012), evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, kinerja, atau produktivitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya.

Menurut Wirawan (2012) evaluasi adalah suatu alat dari berbagai cabang ilmu pengetahuan untuk menilai, menganalisis dan menilai fenomena ilmu pengetahuan terhadap penerapan ilmu pengetahuan dalam praktek profesi. Karena itu ilmu evaluasi merupakan alat ilmu-ilmu sosial.

Menurut Widoyoko (2012) evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan,

menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya.

### **2.1.2 Kriteria Evaluasi**

Menurut Dunn (2000), indikator atau kriteria evaluasi adalah sebagai berikut :

1. Efektifitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai
2. Kecukupan, yaitu sejauh mana hasil yang diperoleh dapat memecahkan masalah
3. Penerapan, yaitu apakah biaya dan manfaat dapat disalurkan kepada kelompok masyarakat yang berbeda secara merata
4. Responsibilitas, yaitu apakah hasil dari kebijakan mengandung preferensi/nilai dapat memuaskan mereka
5. Ketetapan, yaitu apakah pencapaian hasil dapat bermanfaat

### **2.1.3 Tujuan Evaluasi**

Menurut Wirawan (2012) ada beberapa tujuan evaluasi yaitu sebagai berikut :

1. Menilai apakah objek evaluasi telah dilaksanakan sesuai rencana
2. Mengukur apakah pelaksanaan objek evaluasi sesuai standard
3. Evaluasi objek dapat mengidentifikasi dan menentukan kekurangan dari objek evaluasi
4. Pengembangan pengguna dari objek yang di evaluasi
5. Mengambil keputusan mengenai objek yang di evaluasi
6. Akuntabilitas
7. Memberikan saran kepada user



## 8. Mengembangkan teori evaluasi dan riset evaluasi

### 2.1.4 Jenis Evaluasi

Menurut Tayibnapi (dalam Rusdiana, 2017) metode evaluasi dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :

#### 1. Metode Kualitatif

Pada pendekatan kualitatif, karakteristik yang menonjol adalah posisi evaluator dalam pelaksanaan evaluasi. Tujuan utama evaluasi program dengan pendekatan kualitatif adalah untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang suatu program disemua aspeknya, Royse et, Al., (Rusdiana, 2017).

Dalam pendekatan kualitatif ini, jenis informasi yang dikumpulkan, analisis data serta cara penyimpulan dalam evaluasi program ini berbentuk deskripsi sehingga dapat mengetahui gambaran tentang program yang di evaluasi. Alat yang digunakan untuk memperoleh data yakni catatan tentang kasus, kuesioner, wawancara, rekaman suara, video dan berupa foto.

#### 2. Metode Kuantitatif

Biasanya penelitian kuantitatif ini diukur dalam bentuk angka dan dianalisis dengan uji statistika tertentu untuk mencari kesimpulan. Sampel yang digunakan biasanya harus dipertimbangkan agar dapat mewakili populasi. Semua jenis evaluasi program yang menggunakan metode kuantitatif mempunyai karakteristik, acuan atau standard dalam melaksanakan evaluasi (Rusdiana, 2017)

### 3. Metode Gabungan

Menurut Creswell (2016) pencampuran (*mixing*) dan penggabungan (*blending*) data ini dapat dinyatakan memberikan pemahaman yang lebih kuat tentang rumusan masalah daripada dilakukan satu demi satu.

#### 2.1.5 Pengertian Pelayanan Prima

Pada pelaksanaan aktivitas pelayanan, karena untuk memberikan kepada pelanggan penilaian yang baik dan kesan yang baik maka karyawan diharapkan bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan yang terbaik dalam melayani pelanggan sehingga kinerja perusahaan juga baik dan maksimal.

Menurut Rusydi (2017), pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau terbaik atau pelayanan yang sesuai dengan standard pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi yang memberikan pelayanan. Bisa juga diterjemahkan sebagai pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Menurut Saputra (2018), pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

Menurut Herlambang (2018), pelayanan prima adalah, salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa produk atau jasa.

Menurut Sarkawi, dkk (2018), pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang berarti harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Menurut Rangkuti (2017), pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Menurut Frimayasa (2017b), pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Menurut Basri dan Rusdiana (2015) mengemukakan bahwa pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

### **2.1.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima**

Menurut Zulkarnain dan Sumarsono (2018) prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep 3A (triple A). Prinsip pertama saat memberikan pelayanan harus menyajikan *attitude* (sikap)

yang benar. Kedua, memberikan *attention* (perhatian) yang tidak terbagi. Ketiga, pelanggan akan mencari bukti lewat *action* (tindakan) kita dalam memberikan pelayanan.

a. Konsep *Attitude* (Sikap)

Sikap (*attitude*) merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika ia berhadapan dengan orang lain. Sikap seorang pegawai dapat menunjukkan kepribadiannya dan citra baik lembaga dimata pelanggan. Oleh karena itu, prinsip pelayanan prima berdasarkan *attitude* ialah memberi layanan pelanggan dengan berfokus pada perbaikan sikap petugas/tenaga pelayanan.

- Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan
- Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan
- Sikap pelayanan prima adalah “benar atau salah tetap perusahaan saya” (*right or wrong is my corporate*)”

b. Konsep *Attention* (Perhatian)

Perhatian (*attention*) merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi.

- Mengucapkan salam pembuka pembicaraan
- Menanyakan apa saja keinginan pelanggan



- Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan
- Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
- Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1

Lingkup perhatian pada pelanggan memang luas, tetapi dalam pelayanan prima konsep perhatian tersebut mencakup 3 hal, yaitu LOT (*Listening, Observing, Thinking*).

- *Listening* ialah mendengarkan aktif dan memahami kebutuhan pelanggan.

- *Observing* ialah mengamati tipe pelanggan dan menyesuaikan layanan untuknya.

- *Thinking* ialah berpikir dan memperkirakan kebutuhan pelanggan. Bersedia menjadi mitra pelanggan dengan mengatasi masalah pelanggan.

c. Konsep *Action* (Tindakan)

Tindakan (*action*) ialah perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*). Hal ini meyakinkan dan memberikan jaminan pelanggan agar bersedia menggunakan produk yang ditawarkan. Caranya dengan mencatat pesanan kebutuhan, menegaskan kembali dan mewujudkan kebutuhan pelanggan, memberikan layanan purnajual, serta mengucapkan terimakasih dengan harapan pelanggan akan kembali.

- Segera mencatat pesanan pelanggan

- Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan
- Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan
- Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi

Menurut Barata (2004) dalam Frimayasa (2017b) konsep pelayanan prima yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan 6 unsur pokok, antara lain :

1) Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan saling menghargai.

2) Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3) Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi

mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan pelanggan, dan nyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4) Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6) Tanggungjawab (*Accountability*)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### 2.1.7 Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan

yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Menurut Andih (2018) tujuan pelayanan prima antara lain :

1. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*

Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Bentuk pembelotan pelanggan disebabkan karena kesalahan dalam :

- **Pembelotan Nilai** : pelanggan membelot ketika menerima nilai kurang baik dari produk yang jelek atau pekerjaan yang buruk dan ketidaksesuaian dengan nilai yang diterima pelanggan dalam arti kualitas yang berhubungan dengan harga yang dibayar pelanggan. Contoh, sebuah restoran yang menyajikan produk makanan dengan harga yang mahal tetapi pelanggan tidak menikmatinya karena makanan yang disediakan tidak seperti yang diharapkan.

- **Pembelotan Sistem**

Sistem yang menggambarkan proses atau kebijakan atau prosedur yang digunakan perusahaan untuk menghantarkan jasa dan produk kepada pelanggan.



- Pembelotan ke Orang

Pembelotan yang terjadi akibat pegawai gagal berkomunikasi dengan baik secara verbal atau non verbal/*body language*. Contoh :

- 1) Tidak mau salam, tidak mau senyum, tidak peduli, tidak tanggap, kasar penampilan yang tidak tepat, kotor dan lain-lain
- 2) Komunikasi yang membuat pelanggan tidak nyaman
- 3) Cara bicara atau menerima telepon dengan mengabaikan pelanggan.

2. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.

Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha, kesetiaan terwujud bukan karena hal berupa nilai uang saja, kesetiaan tidak dapat diperjualbelikan, karena kesetiaan datang dari lubuk hati dari ketulusan hati nurani yang terjadi karena akibat adanya rasa puas yang diterima dan dirasakan pelanggan, karena pelayanan yang diterima sangat baik dan itu terus dilakukan tanpa ada batas waktu. Perusahaan dan petugas pelayanan tetap berusaha untuk menjaga proses

pelayanan dengan sangat baik sehingga akan tertanam didalam hati pelanggan dan pada akhirnya pelanggan akan mengikuti dengan kesetiiaannya yang akan selalu diberikannya.

### **2.1.8 Pelayanan Prima Sangat Dibutuhkan**

Menurut Barata (2014) pelaksanaan layanan istimewa atau pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap pelanggan, baik itu yang ditunjukkan untuk pelanggan intern maupun pelanggan ekstern mempunyai peranan penting dalam bisnis kearena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas para pelanggan kepada perusahaan. Demikian pula halnya pelayanan prima ini dilakukan dalam organisasi non komersil maupun pemerintah, dalam pelaksanaannya pelayanan prima terbagi menjadi dua bagian :

#### **1) Pelayanan Bagi Pelanggan Internal**

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, mereka semuanya harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima di lingkungan internal. Mereka harus saling memberikan fasilitas baik kepada sesame karyawan, bawahan maupun atasan, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang dan atau pembentukan jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan bagi pelanggan eksternal, ada satu hal yang patut diperhatikan oleh segenap pelaku bisnis pada karyawan dan perusahaan, yaitu keharusan membudayakan pelyanan prima secara internal adalah kunci sukses untuk mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal.

## 2) Pelayanan Bagi Pelanggan Eksternal

Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan potensi pasar yang dapat dijadikan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang atau jasa yang kita sediakan. Dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal, diharapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan, sehingga dari waktu ke waktu perusahaan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, sekaligus meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

### 2.1.9 Pengertian Cafe

Istilah *cafe* berasal dari bahasa Perancis yang secara harfiah artinya kopi, namun digunakan sebagai nama tempat dimana orang-orang berkumpul atau sekedar bersantai dan beraktivitas. Seiring berkembangnya jaman, cafe bukan hanya menyediakan kopi, tetapi juga menyediakan minuman lain serta makanan ringan. Cafe biasanya tidak menyediakan menu makanan utama namun hanya menyediakan makanan dan minuman ringan sebagai menu hidangan dan ada juga yang menyediakan hiburan bagi para pengunjung yang datang (Maulidi, 2017). Istilah ini muncul pada abad ke 18 di Inggris, pertama kali masuk ke Eropa pada tahun 1669. Penyebaran cafe di Eropa ini terjadi melalui perdagangan ke wilayah Italia. Yang kemudian pada tahun 1839 muncul *cafeteria* yang dikenal dalam bahasa Amerika untuk menyebutkan sebuah kedai kopi. Pada awalnya cafe hanya berfungsi sebagai kedai kopi, namun dengan perkembangan jaman yang semakin maju, cafe kini telah

memiliki banyak konsep, diantaranya sebagai tempat menikmati hidangan atau *dinner* (Jo Pan, 2016).

Menurut Maulidi (2017) pengertian kafe (*cafe*) adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. Cafe termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakan tempat duduk yang nyaman dan sedikit alunan musik.

## 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode	Hasil
1	Elma Aprilianti Ismanta	Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima Pt Kereta Api Indonesia (PERSERO) (Studi pada Customer Service Stasiun Solo Balapan )	2018	Menyebarkan Kuesioner	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian penerapan terhadap pelayanan prima petugas customer service di Stasiun Solo Balapan secara keseluruhan berjalan dengan baik sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan yang memenuhi 6 unsur pokok seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab.
2	Muhammad Widyan Pratama	Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima	2015	Survey	Berdasarkan hasil penelitian penyebaran kuesioner kepada responden dengan



		Customer Service di Pt Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Solo			menggunakan 3 variabel sikap dalam diri customer service, tindakan atraktif customer service dan kepuasan, memperoleh bahwa kenyamanan tanggungjawab, profesionalitas dan penumbuhan kepercayaan terhadap nasabah yang dilakukan customer service BTN kantor cabang Solo sudah memenuhi harapan. Jadi nasabah BTN kantor cabang Solo merasa puas dengan pelayanan prima yang diterapkan pegawai customer service.
3	Yainal Mustakim	Evaluasi Pelayanan Prima Jama'ah Haji Khusus pada PT. Proconfo Indah di Jakarta Selatan Tahun 2016	2019	Pendekatan Kualitatif	Dari hasil penelitian ini, menunjukkan tampak jelas bahwa dalam evaluasi pelayanan prima menghasilkan pelayanan yang dikategorikan memuaskan atas apa yang diberikan pelayanannya dan diinginkan para jama'ah baik mulai dari pendaftaran hingga sesampainya di tanah air.
4	Rizky Khoirul Anam	Evaluasi Pelayanan Prima Sistem Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah umrah	2020	Pendekatan Kualitatif	Dari hasil penelitian ini, menunjukkan tampak jelas bahwa PT. Sahid Gema Wisata memiliki bentuk dan model

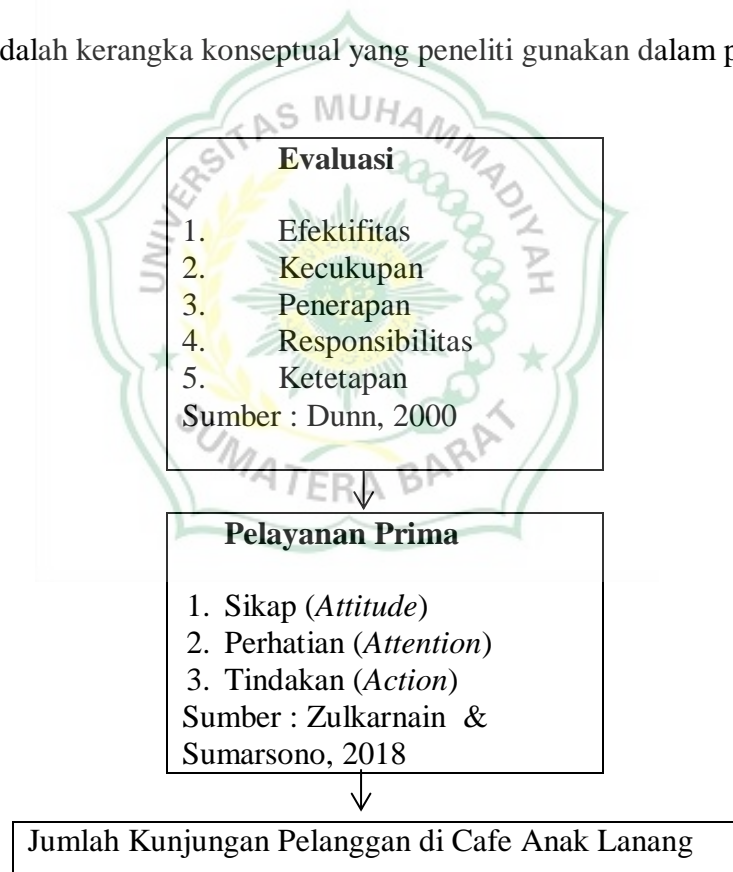
		PT. Sahid Gema Wisata			<p>pelayanan prima yang diberikan kepada jamaah dalam menjalankan perjalanan ibadah umrah dan PT. Sahid Gema Wisata secara periodic melakukan proses evaluasi dengan menggunakan model dan bentuk evaluasi berdasarkan penilaian indeks kepuasan jamaah umrah, dengan acuan standarisasi ISO 9001:2015 dalam pembuatan formulir angket kuesioner jamaah.</p>
5	Linda Oktafia Rahayu	<p>Evaluasi Pelayanan prima dengan menerapkan Sistem Otomasi Perpustakaan Berbasis Protokol Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 di UPT. Perpustakaan Bung Karno Blitar</p>	2021	<p>Kualitatif Deskriptif dan Studi Literatur</p>	<p>Hasil dalam penelitian ini pelaksanaan program SILAKAN di UPT. Perpustakaan Bung Karno Blitar di Masa Pandemi Covid-19 ini, menjadi salah satu upaya perustakaan untuk memecahkan persoalan terkait pelayanan prima selama pandemic. Dengan adanya program ini beberapa pemustaka merasa lebih semangat ketika sudah merasakan penggunaan dari program SILAKAN. Selain itu, memberikan kemudahan dalam menemukan informasi yang diinginkan meskipun kuang maksimal, karena</p>

					mengingat pembatasan skala besar untuk menghindari covid-19.
--	--	--	--	--	--

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu bagian dari kerangka berfikir yang bisa digunakan sebagai pendekatan dalam pemecahan masalah atau merupakan strategi dan pendekatan peneliti untuk memecahkan masalah penelitian, yang menyajikan hubungan yang terjadi antara konsep/variable yang akan diteliti.

Berikut adalah kerangka konseptual yang peneliti gunakan dalam penelitian ini :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini mengikuti pendapat Zulkarnain & Sumarsono (2018) dan pendapat evaluasi dari Dunn (2000). Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka peneliti akan melihat evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang dari konsep 3A pelayanan prima yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*) serta konsep evaluasi yaitu efektifitas, kecukupan, penerapan, responsibilitas dan ketetapan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Model Evaluasi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penelitian evaluatif. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural environment*).

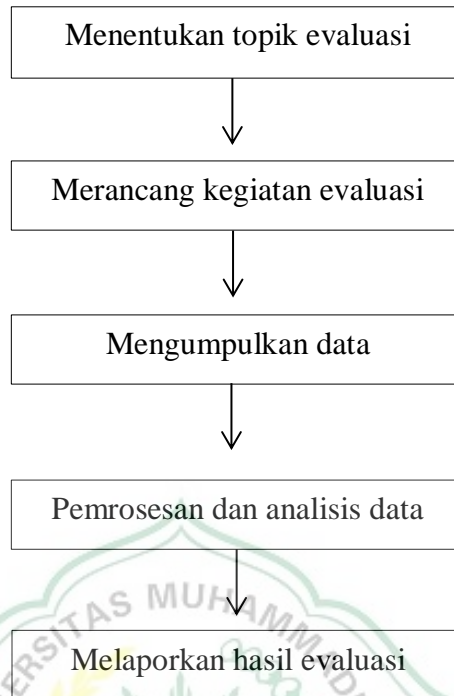
Menurut Kantun (2017), penelitian evaluasi (*evaluation*) adalah kegiatan penelitian yang mengevaluasi suatu kegiatan/program, yang bertujuan untuk mengukur keberhasilan suatu kegiatan/program dan menentukan keberhasilan suatu program serta apakah sesuai dengan harapan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Dunn (2000) dengan melaksanakan 5 kriteria evaluasi yaitu : efektifitas, kecukupan, penerapan, responsibilitas, dan ketetapan.

#### 3.2 Prosedur Evaluasi

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori Dunn (2000). Ada lima tahapan untuk melakukan prosedur penyaringan yang dilakukan. Dibawah ini adalah deskripsi gambar langkah demi :





Gambar 3.1 Prosedur Evaluasi

### 3.3 Sumber Data Penelitian

#### a. Data Primer

Menurut Sanusi (2014), data primer adalah data yang peneliti kumpulkan terlebih dahulu melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap sumber dan objek yang akan diselidiki. Ukuran penelitian ini, data primer diperoleh dari wawancara kepada *owner, manager operation, waiter/s* dan pelanggan yang berkunjung ke Cafe Anak Lanang.

#### b. Data Sekunder

Menurut Sanusi (2014), data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber

tertulis seperti literatur, artikel, karya ilmiah, serta informasi dari buku, jurnal, dan internet. Dalam penelitian ini, data sekunder berupa rating, pelayanan yang baik.

### 3.4 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), objek penelitian adalah suatu atribut atau karakteristik atau nilai dari seseorang, benda, atau aktivitas yang menunjukkan variasi yang konstan, ditentukan dan disimpulkan oleh peneliti untuk dalam. Dalam penelitian ini fokus pada evaluasi pelayanan prima khususnya pelayan di Cafe Anak Lanang.

### 3.5 Waktu dan Tempat Penelitian

#### 1. Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agust
Survey						
Penelitian						
Konsultasi						
Laporan						

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

## 2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Cafe Anak Lanang yang terletak di Jalan Simpang IV Manggopoh, Jambak Jalur 1, Koto Baru, Kec. Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat.

### 3.6 Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2016), subjek penelitian adalah mempersempit objek penelitian menjadi objek, hal, atau orang yang dipertanyakan, disertai dengan data variabel penelitian. Topik utama penelitian ini adalah *owner*, *manager operation*, *waiter/s* dan pelanggan yang berkunjung sebanyak 30 orang di Cafe Anak Lanang.

Tabel 3.2 Informan penelitian

No	Nama	Jabatan	Informan
1	Devi Saputra	<i>Owner/Pemilik</i>	Informan Kunci
2	Roza	<i>Manager Operation</i>	Informan Kunci
3	Eka, Cyntia, dan Manda	<i>Waitress</i>	Informan Pendukung
4	30 orang	Pelanggan Cafe	Informan Kunci

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses penting dalam memperoleh data dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017), jika peneliti tidak tahu mengumpulkan data, mereka tidak dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah dipastikan. Teknik yang ditentukan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan :

a. Observasi

Menurut Sidiq (2015), observasi adalah suatu proses melihat, mengamati. Kemudian mengamati dan mencatat sesuatu secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati bagaimana pelayanan prima yang dilakukan di Cafe Anak Lanang

b. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono (2017), wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur, melalui tatap muka/telepon.

1) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara dimana peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa peranyaan tertulis yang jawabannya telah disiapkan (misalnya dalam bentuk pilihan ganda).

2) Wawancara Tidak Terstruktur

Adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap untuk

pengumpulan datanya. Pedoman wawancara hanya garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur untuk menggali informasi lebih dalam tentang pelayanan prima kepada *owner*, *manager operation*, *waiter/s* dan 30 orang pelanggan yang berkunjung ke Cafe Anak Lanang.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumen tersebut merupakan peristiwa masa lalu. Sebuah dokumen dapat berbentuk tulisan, fotografi atau karya-karya intelektual seseorang. Dokumen tertulis seperti buku harian, sejarah kisah hidup, sejarah, biografi, aturan dan kebijakan. Dokumen dalam format gambar, seperti foto, gambar langsung dan seni lainnya. Dokumen berupa karya seperti karya seni, foto, patung dan film. Dokumentasi ini melengkapi penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan cara merekam dokumen berupa gambar, dokumentasi data terlampir.

d. Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono (2016) triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber untuk selanjutnya dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama dan yang berbeda, mana



yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk mendapatkan data.

### 3.8 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019), peralatan penelitian digunakan peneliti dalam mengumpulkan data guna memudahkan pekerjaannya dan memungkinkan mereka mengolah hasil dengan lebih baik, lebih akurat, lebih lengkap dan lebih sistematis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi, pedoman wawancara dan dokumentasi. Instrument ini dikembangkan dengan menggunakan kisi-kisi yang bisa dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 3.3 kisi-kisi instrument

No	Variabel	Indikator	Jumlah
1	Evaluasi	1. Efektifitas 2. Kecukupan 3. Penerapan 4. Responsibilitas 5. Ketetapan	15
2	Pelayanan Prima	1. Konsep Sikap ( <i>Attitude</i> ) 2. Konsep Perhatian ( <i>Attention</i> ) 3. Konsep Tindakan ( <i>Action</i> )	18

### 3.9 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017), analisis data adalah proses mengambil secara sistematis dan merencanakan data yang telah diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, mengklasifikasikan fragmen data dan mereduksinya menjadi bagian-bagian kecil, untuk menyaring, melakukan sintesa, pahami apa yang penting, apa yang dapat dipelajari, dan buat kesimpulan yang lebih mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan reduksi data, penyajian data dengan tekstual, dan penarikan kesimpulan.

#### a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, menentukan esensi, memfokuskan pada esensi, mencari tema dan pola serta membuang yang tidak perlu (Sugiyono, 2017). Penelitian ini berfokus pada meringkas poin-poin kunci evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang.

#### b. Penyajian Data

Setelah data tersusun, langkah selanjutnya adalah menyajikan data agar lebih mudah dipahami. Dalam penelitian ini, data yang disajikan berupa teks deskriptif dan berbentuk tabel.

#### c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ketiga, ditarik kesimpulan. Kesimpulan penelitian kualitatif berupa pengetahuan baru yang belum ada sebelumnya. Dalam bentuk foto atau deskripsi suatu objek yang sebelumnya dipertanyakan seperti yang

terungkap setelah penelitian. Sebuah simpulan dibuat dalam bentuk teks yang naratif.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Cafe Anak Lanang**

Cafe Anak Lanang berdiri pada tahun 2016 tepatnya pada bulan Juni 2016 yang didirikan oleh Bapak Devi Saputra, S.H. Awal mula berdirinya cafe ini adalah karena pemilik Cafe Anak Lanang yang pada tahun 2016 kesulitan menemukan tempat nongkrong dan tempat bersantai bersama teman-temannya. Dari sanalah pemilik Cafe Anak Lanang ini memiliki ide untuk mendirikan sebuah cafe, dengan konsep cafe yang minimalis tetapi dengan suasana dan kenyamanan yang rileks, santai dan tidak terlalu formal.

Gambar 4.1 Cafe Anak Lanang



Sumber : Cafe Anak Lanang, 2022

Cafe ini mulanya hanya seperti rumah makan kecil, namun seiring berkembangnya zaman, cafe ini mulai merenovasi mulai dari tempat duduk, meja ruang bar hingga makanan dan minumannya, serta semakin banyak daftar makanan dan minuman yang ditambahkan. Cafe ini berada di Jalan Simpang IV Manggopoh, Jambak Jalur I, Koto Baru, Kec. Luhak Nan Duo, Kab. Pasaman Barat. Cafe Anak Lanang memiliki ruangan di dalam (*indoor*), ruangan diluar (*outdoor*) serta ruang lesehan untuk para pelanggan

Cafe Anak Lanang memiliki 8 karyawan dan satu pemilik sekaligus pemimpin cafe. Cafe Anak Lanang ini menyediakan hidangan makanan dan minuman yang bisa dinikmati ditempat atau dibawa pulang dengan menyediakan menu yang bervariasi. Cafe Anak Lanang ini sesuai untuk tempat nongkrong bagi anak muda dan mudi. Cafe ini juga mengutamakan pelayanan yang maksimal dan kepuasan para pelanggannya. Aturan yang ada di cafe ini untuk pramusaji adalah sebagai berikut :

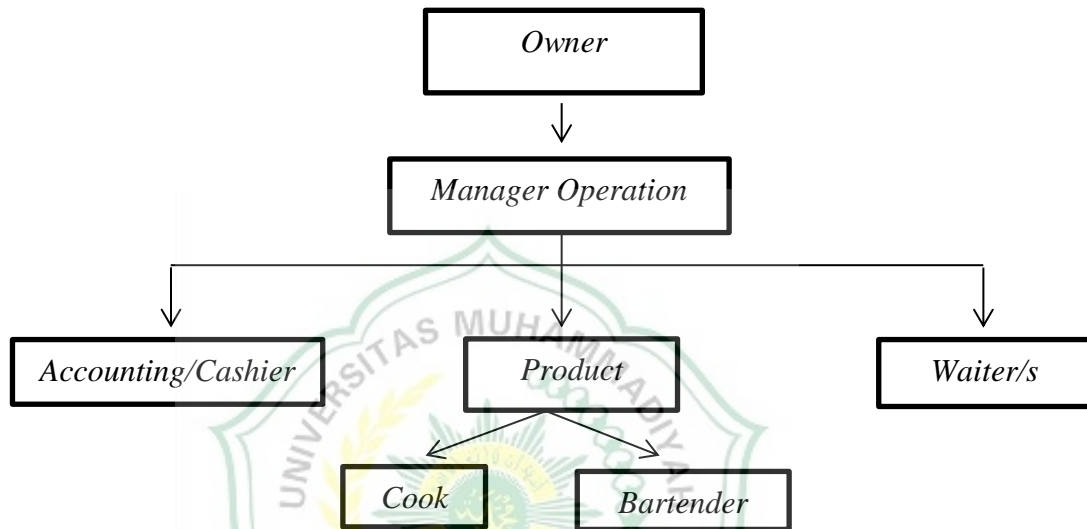
- a) Menerapkan 3s (salam, senyum, sapa)
- b) Menerapkan sikap yang baik dalam melayani pelanggan
- c) Menerapkan komunikasi yang baik antar staf ataupun kepada pelanggan
- d) Melayani pelanggan dengan cepat dan tepat
- e) Melayani komplek pelanggan dengan baik



#### 4.1.2 Struktur Organisasi Cafe Anak Lanang

Struktur organisasi di Cafe Anak Lanang sebagai berikut :

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Cafe Anak Lanang



Sumber : Cafe Anak Lanang, 2022

#### 4.1.3 Hasil Wawancara

Pada penelitian ini, peneliti melaksanakan observasi langsung ke lapangan dan melakukan wawancara kepada 1 orang *owner*, 1 orang *manager*, 3 orang *waitress* dan 30 orang pelanggan yang berkunjung ke Cafe Anak Lanang tentang evaluasi penerapan pelayanan prima berdasarkan teori dari Dunn (2000) yaitu efektifitas, kecukupan, penerapan, responsibilitas dan ketetapan, dengan konsep pelayanan prima sikap dari Zulkarnain dan Sumarsono (2018) (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*).

A. Hasil Wawancara *Owner*

## Identitas Responden

Nama : Devi Saputra

Pekerjaan : *Owner* Cafe Anak Lanang

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah menurut bapak telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep sikap saat pramusaji melayani pelanggannya ?	Iya dapat dikatakan sudah. Karena pelayan disini memiliki sikap yang baik dan sopan, sehingga peraturan disini dapat diterapkan dengan baik melalui sikap juga.
2	Apakah dari sikap pramusaji dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan cafe ?	Iya, karena sikap yang baik menjadikan pelanggan nyaman dan merasa dihargai.
3	Bagaimana sikap pramusaji yang diinginkan pelanggan di cafe ?	Mereka harus melayani pelanggan dengan baik, sopan dan ramah
4	Apakah menurut bapak dari sikap pramusaji dapat memuaskan pelanggan cafe ?	Iya, karena dengan sikap yang baik pelanggan merasa dihargai sehingga bisa memuaskan mereka.
5	Apakah menurut bapak dari sikap yang baik dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap cafe ?	Iya, karena kan sikap yang baik itu bisa memuaskan mereka sehingga mereka akan sering datang ke cafe.
6	Apakah menurut bapak telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep perhatian atau kepedulian pramusaji kepada pelanggannya ?	Untuk perhatian pelayan sepertinya masih standar, karena kami disini langsung memberikan menu kepada pelanggan sehingga pelanggan memilih sendiri menu pilihannya
7	Apakah menurut bapak pramusaji telah memenuhi keinginan pelanggan dicafe ?	Iya, karena pelanggan dapat memilih sesuai dengan keinginannya sendiri dan pelayan langsung menanganinya
8	Apakah dengan kepedulian pramusaji pelanggan akan puas ?	Iya, karena mereka merasa sangat diperhatikan sehingga mereka puas dengan pelayanannya
9	Apakah menurut bapak perhatian pramusaji kepada pelanggan sangat penting ?	Sangat penting, karena dengan adanya kepedulian kepada pelanggan akan membuat citra cafe ini baik
10	Bagaimana menurut bapak kepedulian pramusaji kepada	Pelayan memberi menu kepada setiap pelanggan yang datang

	pelanggan ?	
11	Apakah menurut bapak sangat penting pelayanan prima dengan konsep tindakan ?	Sangat penting, karena pelayan itu harus mengantar pesanan pelanggan, menangani komplemen dengan baik, dan membersihkan area pelanggan
12	Apakah menurut bapak sudah efektif konsep tindakan sesuai aturan cafe ?	Iya, karena tindakan pelayan harus sesuai dengan aturan yang ada
13	Bagaimana menurut bapak pramusaji dalam menerapkan konsep tindakan kepada pelanggan ?	Dengan mengantar pesanan sesuai keinginan pelanggan, menangani komplemen dengan baik, dan melayani dengan sopan
14	Apakah menurut bapak dengan konsep tindakan dapat memenuhi keinginan pelanggan ?	Iya, karena kalau tidak ada yang mengantar makanan, pelanggan bisa komplemen
15	Apakah menurut bapak tindakan itu bisa memuaskan pelanggan juga ?	Iya, karena pelanggan juga menunggu pesanan yang mereka pesan sehingga pelanggan puas dengan pesanan yang sesuai dengan keinginannya

#### B. Hasil Wawancara *Manager Operational*

Identitas Responden

Nama : Roza

Pekerjaan : *Manager Operasional*

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah menurut ibu telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep sikap saat pramusaji melayani pelanggannya ?	Sudah. Mereka memiliki sikap yang baik dan sopan
2	Apakah dari sikap pramusaji dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan cafe ?	Iya, tanpa sikap yang baik, pelanggan bisa kabur dan tidak mau datang ke cafe.
3	Bagaimana sikap pramusaji yang diinginkan pelanggan di cafe ?	Melayani dengan baik, sopan dan ramah
4	Apakah menurut ibu dari sikap pramusaji dapat memuaskan	Iya

	pelanggan cafe ?	
5	Apakah menurut ibu dari sikap yang baik dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap cafe ?	Iya, karena sikap yang baik membuat pelanggan senang
6	Apakah menurut ibu telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep perhatian atau kepedulian pramusaji kepada pelanggannya ?	Yang saya lihat disini, mereka belum sepenuhnya memedulikan pelanggan, karena saat pelanggan datang belum ada yang menyambut pelanggan dengan hangat hanya sekedarnya saja
7	Apakah menurut ibu pramusaji telah memenuhi keinginan pelanggan dicafe ?	Sudah, karena mereka memilih pesanannya sendiri dan pelayannya mengantarkan makanan sesuai dengan pesanan
8	Apakah dengan kepedulian pramusaji pelanggan akan puas ?	Iya. Tapi jika disini belum diterapkan dengan baik
9	Apakah menurut ibu perhatian pramusaji kepada pelanggan sangat penting ?	Iya, karena pelanggan juga ingin diperhatikan dengan keinginan yang mereka inginkan
10	Bagaimana menurut ibu kepedulian pramusaji kepada pelanggan ?	Masih sntandar, belum sepenuhnya baik karena pelayan hanya memberi menu kepada setiap pelanggan yang datang
11	Apakah menurut ibu sangat penting pelayanan prima dengan konsep tindakan ?	Iya, karena mereka mengantar pesanan yang sesuai dengan keinginan, menanggapi keluhan dengan baik
12	Apakah menurut ibu sudah efektif konsep tindakan sesuai aturan cafe ?	Sudah. Mereka melayani pelanggan dengan baik
13	Bagaimana menurut ibu pramusaji dalam menerapkan konsep tindakan kepada pelanggan ?	Mereka menerapkan tindakan pengantaran makanan dengan baik, serta menindaklanjuti keluhan dengan cukup baik
14	Apakah menurut ibu dengan konsep tindakan dapat memenuhi keinginan pelanggan ?	Iya, karena keinginan pelanggan dapat menikmati sesuai dengan pesanan pelanggan
15	Apakah menurut ibu tindakan pramusaji itu bisa memuaskan pelanggan juga ?	Iya, karena pelanggan telah menikmati sajian yang sesuai yang dapat memuaskan pelanggan

## C. Hasil Wawancara Pramusaji

## Identitas Responden

Nama : Eka

Pekerjaan : Pramusaji

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah menurut ibu telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep sikap saat pramusaji melayani pelanggannya ?	Sudah
2	Apakah dari sikap pramusaji dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan cafe ?	Iya, karena pelanggan itu nomor satu
3	Bagaimana sikap pramusaji yang diinginkan pelanggan di cafe ?	Melayani dengan baik, sopan dan ramah
4	Apakah menurut ibu dari sikap pramusaji dapat memuaskan pelanggan cafe ?	Iya, karena pelanggan juga merasakan kenyamanan disini sehingga dapat memuaskan mereka
5	Apakah menurut ibu dari sikap yang baik dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap cafe ?	Iya bisa
6	Apakah menurut ibu telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep perhatian atau kepedulian pramusaji kepada pelanggannya ?	Iya, sudah efektif
7	Apakah menurut ibu pramusaji telah memenuhi keinginan pelanggan dicafe ?	Sudah
8	Apakah dengan kepedulian pramusaji pelanggan akan puas ?	Iya, mereka puas dengan pelayanan yang baik
9	Apakah menurut ibu perhatian pramusaji kepada pelanggan sangat penting ?	Iya, karena pelanggan mengharapkan pelayanan yang maksimal dari kami
10	Bagaimana menurut ibu kepedulian pramusaji kepada pelanggan ?	Dengan memberi menu kepada pelanggan yang datang
11	Apakah menurut ibu sangat penting pelayanan prima dengan	Penting. Karena kami mengantarkan makanan kepada



	konsep tindakan ?	mereka
12	Apakah menurut ibu sudah efektif konsep tindakan sesuai aturan cafe ?	Kami melakukan dengan sesuai aturan yang ada
13	Bagaimana menurut ibu pramusaji dalam menerapkan konsep tindakan kepada pelanggan ?	Kami melakukannya dengan mengantar menu sesuai dengan pesanan, mendengarkan keluhan pelanggan
14	Apakah menurut ibu dengan konsep tindakan dapat memenuhi keinginan pelanggan ?	Iya, karena pelanggan adalah nomor satu bagi kami
15	Apakah menurut ibu tindakan pramusaji itu bisa memuaskan pelanggan juga ?	Iya, karena pelanggan senang dengan pesanan yang mereka inginkan sehingga mereka puas

## Identitas Responden

Nama : Manda

Pekerjaan : Pramusaji

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah menurut bapak telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep sikap saat pramusaji melayani pelanggannya ?	Sudah
2	Apakah dari sikap pramusaji dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan cafe ?	Iya, karena pelanggan menjadi senang dengan sikap yang baik
3	Bagaimana sikap pramusaji yang diinginkan pelanggan di cafe ?	Melayani dengan sopan, baik dan ramah
4	Apakah menurut bapak dari sikap pramusaji dapat memuaskan pelanggan cafe ?	Iya, karena sikap yang baik membuat mereka senang dan puas
5	Apakah menurut bapak dari sikap yang baik dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap cafe ?	Iya, karena pelanggan merasakan kenyamanan yang ada dan bisa sering kesini.
6	Apakah menurut bapak telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep perhatian atau	Kami melayani pelanggan dengan baik

	kepedulian pramusaji kepada pelanggannya ?	
7	Apakah menurut bapak pramusaji telah memenuhi keinginan pelanggan dicafe ?	Sudah
8	Apakah dengan kepedulian pramusaji pelanggan akan puas ?	Iya
9	Apakah menurut bapak perhatian pramusaji kepada pelanggan sangat penting ?	Penting. Dengan begitu pelanggan akan senang dan puas
10	Bagaimana menurut bapak kepedulian pramusaji kepada pelanggan ?	Melayani dengan baik
11	Apakah menurut bapak sangat penting pelayanan prima dengan konsep tindakan ?	Penting. Karena pelanggan akan senang dan puas ketika pesanan sesuai dengan keinginannya
12	Apakah menurut bapak sudah efektif konsep tindakan sesuai aturan cafe ?	Sudah, kami melakukan dengan aturan yang ada
13	Bagaimana menurut bapak pramusaji dalam menerapkan konsep tindakan kepada pelanggan ?	Mengantar pesanan sesuai keinginan pelanggan, berempati atas keluhan pelanggan
14	Apakah menurut bapak dengan konsep tindakan dapat memenuhi keinginan pelanggan ?	Bisa
15	Apakah menurut bapak tindakan itu bisa memuaskan pelanggan juga ?	Bisa. Mereka senang dengan tindakan, mereka juga puas dengan pelayanannya.

#### Identitas Responden

Nama : Cintya

Pekerjaan : Pramusaji

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apakah menurut ibu telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep sikap saat pramusaji melayani pelanggannya ?	Sudah

2	Apakah dari sikap pramusaji dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan cafe ?	Iya, karena kenyamanan pelanggan adalah kepuasan bagi kami
3	Bagaimana sikap pramusaji yang diinginkan pelanggan di cafe ?	Melayani dengan baik, sopan dan ramah
4	Apakah menurut ibu dari sikap pramusaji dapat memuaskan pelanggan cafe ?	Iya
5	Apakah menurut ibu dari sikap yang baik dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap cafe ?	Iya bisa
6	Apakah menurut ibu telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep perhatian atau kepedulian pramusaji kepada pelanggannya ?	Iya, sudah efektif
7	Apakah menurut ibu pramusaji telah memenuhi keinginan pelanggan di cafe ?	Sudah
8	Apakah dengan kepedulian pramusaji pelanggan akan puas ?	Iya
9	Apakah menurut ibu perhatian pramusaji kepada pelanggan sangat penting ?	Tidak terlalu
10	Bagaimana menurut ibu kepedulian pramusaji kepada pelanggan ?	Dengan memberi menu kepada pelanggan yang datang
11	Apakah menurut ibu sangat penting pelayanan prima dengan konsep tindakan ?	Penting, karena kalau tanpa tindakan pelanggan banyak yang komplek
12	Apakah menurut ibu sudah efektif konsep tindakan sesuai aturan cafe ?	Kami melakukan dengan sesuai aturan yang ada
13	Bagaimana menurut ibu pramusaji dalam menerapkan konsep tindakan kepada pelanggan ?	Kami melakukannya dengan mengantar menu sesuai dengan pesanan, mendengarkan keluhan pelanggan
14	Apakah menurut ibu dengan konsep tindakan dapat memenuhi keinginan pelanggan ?	Iya

15	Apakah menurut ibu tindakan pramusaji itu bisa memuaskan pelanggan juga ?	Bisa, karena pelanggan menikmati sesuai pesannya dan mereka menjadi puas
----	---	--

Dari hasil wawancara 1 orang *owner* dan 1 orang *manager operational* diatas yang menjadi informan pada penelitian ini tentang evaluasi penerapan pelayanan prima, terlihat bahwa penerapan pelayanan prima pada poin sikap dikatakan sudah baik, namun pada poin perhatian dikatakan belum sepenuhnya diterapkan dengan baik dan poin tindakan dikatakan cukup baik.

#### D. Hasil Wawancara 30 Orang Pengunjung

##### 1. Efektifitas

###### a) Efektifitas terhadap Sikap (*Attitude*)

Melayani pelanggan dengan sangat baik, melayani dengan sepenuh hati, sopan, santun, ramah, lemah lembut, rapi, bersih, jujur dan berpenampilan menarik, hanya saja masih kurang senyum dan belum memiliki seragam.

###### b) Efektifitas terhadap Perhatian (*Attention*)

Melayani pelanggan dengan cukup baik dan cukup memuaskan, melayani cukup cepat dan cekatan, mendengarkan pelanggan yang komplek dengan baik, memperhatikan keinginan pelanggan, dan mengantar menu ke pelanggan. Namun dalam mengantar menu, ada pramusaji yang hanya diam saat memberi menu ke pelanggan

c) Efektifitas terhadap Tindakan (*Action*)

Melayani pelanggan dengan cukup cekatan dalam menyajikan makanan dan minuman serta menangani keluhan dengan cara menanggapi dan segera menangani keluhan pelanggan.

EFEKTIFITAS				
No	Informan	Sikap	Perhatian	Tindakan
		Hasil Wawancara	Hasil Wawancara	Hasil Wawancara
1	Gina	Baik, sopan, ramah, kurang senyum	Hanya mengantar menu	Cukup cekatan
2	Saima	Baik dan sopan	Hanya diam	Cukup cepat
3	Febri	Baik dan ramah	Tidak ada sambutan	Mengantar hidangan
4	Dara	Kurang senyum	Cukup baik	Mengantar pesanan sesuai permintaan
5	Kelvin	Baik, rapi, sopan	Tidak menyambut pelanggan	Mengantar makanan dan minuman
6	Wanda	Sopan dan rapi	Diam saat mengantar menu	Cukup cepat
7	Panji	Kurang senyum	Memberi menu	Mengantar hidangan
8	Annisa	Baik, sopan	Diam saja	Cukup cekatan
9	Sani	Baik dan ramah	Hanya memberi menu	Menangani keluhan
10	Pangestu	Baik dan lemah lembut	Hanya diam saat memberi menu	Cukup baik
11	Ratna	Sopan dan ramah	Kurang sigap menyambut pelanggan	Cukup cepat dalam menyajikan
12	Muska	Baik dan sopan	Memberi menu	Mengantar makanan
13	Restu	Rapi, sopan dan santun	Hanya mengantar menu	Kurang menanggapi keluhan

14	Yunita	Baik	Cukup memuaskan	Kurang cepat
15	Wandi	Baik dan sopan	Hanya diam saja	Mengantar sajian
16	Sandi	Kurang senyum	Cukup baik	Cukup cekatan
17	Amanda	Sopan dan ramah	Hanya mengantar menu	Mengantar hidangan sesuai permintaan
18	Leo	Baik, sopan dan santun	Diam saja saat memberi menu	Mengantar minuman dan makanan
19	Ririn	Baik dan sopan	Tidak ada sambutan	Cukup cekatan
20	Joko	Kurang senyum	Cukup baik	Cukup cepat
21	Handoko	Sopan, baik dan lemah lembut	Hanya mengantar menu	Mengantar hidangan
22	Melania	Baik, sopan	Hanya diam saja	Cukup cekatan
23	Felix	Ramah, dan sopan	Memberi menu dan diam saja	Cukup memuaskan
24	Indriana	Sopan tapi cuek	Cukup memuaskan	Cekatan dalam menyajikan
25	Seno	Ramah dan sopan	Diam saja	Cukup cepat
26	Susanti	Baik dan sopan santun	Hanya memberi menu lalu pergi	Mengantar sajian cukup cekatan
27	Yudha	Ramah dan baik	Tidak ada sambutan	Menangani keluhan dengan baik
28	Adi	Baik	Hanya diam saja	Cukup memuaskan
29	Liodra	Sopan dan ramah	Memberi menu lalu pergi	Hanya mengantar hidangan
30	Ardi	Baik dan sopan	Tidak disambut pelanggan datang	Mengantar sajian cukup cepat

Dari 30 orang pelanggan yang datang ke Cafe Anak Lanang yang menjadi informan pada penelitian ini untuk indikator efektifitas terhadap sikap 25 diantaranya menyatakan baik, sopan dan ramah dan 5 orang



menyatakan kurang senyum, indikator efektifitas terhadap perhatian 25 diantaranya menyatakan hanya diam dan tidak ada sambutan dan 5 orang menyatakan cukup memuaskan, dan pada indikator efektifitas terhadap tindakan 18 menyatakan cukup cepat dan 12 orang menyatakan baik dalam menerapkan pelayanan prima.

## 2. Kecukupan

### a) Kecukupan terhadap Sikap (*Attitude*)

Pramusaji memenuhi keinginan pelanggan dengan sikap yang baik dalam menangani pelanggan. Sikap pramusaji yang baik dan sopan saat melayani pelanggan dengan menerapkan penampilan yang rapi dan bersih. Namun ada pramusaji yang hanya diam saat mengantarkan menu.

### b) Kecukupan terhadap Perhatian (*Attention*)

Pramusaji memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta memperhatikan pelanggan. Namun belum sepenuhnya memedulikan pelanggan saat pelanggan baru datang sampai pulang.

### c) Kecukupan terhadap Tindakan (*Action*)

Pramusaji cukup baik dalam menangani pelanggan saat pelanggan mengeluh dan cukup sigap dalam melayani pelanggan. Pramusaji juga cukup cekatan dalam menghadirkan makanan dan minuman.

KECUKUPAN				
No	Informan	Sikap	Perhatian	Tindakan
		Hasil Wawancara	Hasil Wawancara	Hasil Wawancara
1	Gina	Memenuhi dengan baik, sopan	Cukup baik	Cukup cekatan menyajikan
2	Saima	Cukup Baik dan sopan	Hanya diam saat memberi menu	Cukup cepat menyajikan
3	Febri	Baik dan ramah	Tidak ada sambutan	Mengantar hidangan cukup cepat
4	Dara	Kurang senyum	Tidak ada sambutan	Mengantar pesanan sesuai permintaan
5	Kelvin	Baik, rapi, sopan	Tidak menyambut pelanggan	Mengantar makanan dan minuman
6	Wanda	Cukup Sopan dan rapi namun kurang senyum	Diam saat mengantar menu	Cukup cepat mengantar pesanan
7	Panji	Kurang senyum	Hanya memberi menu lalu pergi	Mengantar hidangan dengan baik
8	Annisa	Cukup Baik, sopan	Sedikit cuek	Cukup dalam menyajikan
9	Sani	Baik dan ramah	Hanya memberi menu lalu pergi	Menangani komplek cukup baik
10	Pangestu	Baik dan lemah lembut tapi kurang senyum	Hanya diam saat memberi menu	Cukup cepat mengantar makanan
11	Ratna	Cukup Sopan dan ramah	Kurang sigap menyambut pelanggan	Cukup cepat dalam menyajikan
12	Muska	Baik dan sopan	Tidak ada sambutan	Mengantar makanan
13	Restu	Rapi, sopan dan santun	Hanya mengantar menu saja	Kurang menanggapi keluhan
14	Yunita	Cukup Baik tapi kurang senyum	Cukup baik	Cukup cepat menyajikan
15	Wandi	Baik dan sopan	Diam saat memberi menu	Mengantar sajian
16	Sandi	Kurang senyum	Cukup memuaskan	Cukup cekatan

17	Amanda	Cukup Sopan dan ramah	Hanya mengantar menu saja	Mengantar hidangan sesuai permintaan
18	Leo	Cukup Baik, sopan dan santun	Diam saja saat memberi menu	Mengantar minuman dan makanan
19	Ririn	Baik dan sopan	Tidak ada sambutan	Cukup cekatan mengantar hidangan
20	Joko	Cukup baik, Kurang senyum	Tidak disambut	Cukup cepat mengantar sajian
21	Handoko	Sopan, baik dan lemah lembut	Hanya mengantar menu lalu pergi	Mengantar hidangan dgn baik
22	Melania	Cukup Baik, sopan	Hanya diam saja	Cukup cekatan
23	Felix	Ramah, dan sopan	Memberi menu dan diam saja	Cukup cepat
24	Indriana	Sopan tapi cuek	Cukup baik	Cukup cekatan dalam menyajikan
25	Seno	Cukup Ramah dan sopan	Hanya diam saat memberi menu	Cukup cekatan
26	Susanti	Cukup Baik dan sopan santun	Hanya memberi menu lalu pergi	Mengantar sajian cukup cekatan
27	Yudha	Ramah dan baik	Tidak ada sambutan	Cukup baik menanggapi komplek
28	Adi	Baik	Tidak disambut hangat	Cukup baik saat menyajikan
29	Liodra	Sopan dan ramah	Memberi menu lalu pergi	Mengantar sajian dengan baik
30	Ardi	Cukup Baik dan sopan	Tidak disambut pelanggan datang	Mengantar sajian cukup cepat

Dari 30 orang pelanggan yang datang ke Cafe Anak Lanang yang menjadi informan pada penelitian ini untuk indikator kecukupan terhadap sikap 23 diantaranya menyatakan telah tercukupi dan 7 orang menyatakan belum tercukupi, indikator kecukupan terhadap perhatian 26 diantaranya menyatakan belum tercukupi dan 4 orang menyatakan sudah tercukupi, dan pada indikator kecukupan terhadap tindakan 20

menyatakan cukup terpenuhi dan 10 orang menyatakan telah tercukupi dengan baik dalam menerapkan pelayanan prima.

### 3. Penerapan

#### a) Penerapan terhadap Sikap (*Attitude*)

Pramusaji menerapkan sikap yang sangat baik, sopan, santun, ramah, lemah lembut, rapi, bersih, jujur dan berpenampilan menarik, hanya saja masih kurang senyum dan belum memiliki seragam.

#### b) Penerapan terhadap Perhatian (*Attention*)

Pramusaji menerapkan kepedulian terhadap pelanggan dengan cukup, mempersilahkan duduk kepada pelanggan, memperhatikan pelanggan, mendengarkan keluhan dan keinginan pelanggan. Sambutan hangat dari pramusaji dapat dikatakan tidak ada karena mereka sibuk dengan pekerjaan masing-masing.

#### c) Penerapan terhadap Tindakan (*Action*)

Pramusaji menerapkan dengan memberi menu ke pelanggan, cukup cekatan dalam mengantarkan hidangan, menangani dan menanggapi komplek dengan baik. Namun pramusaji tidak mencatat pesanan pelanggan, melainkan diantar dan kemudian pramusajinya dipanggil untuk mengambil menu yang sudah ada menu pilihan pelanggan.

PENERAPAN				
No	Informan	Sikap	Perhatian	Tindakan
		Hasil Wawancara	Hasil Wawancara	Hasil Wawancara
1	Gina	Baik, sopan, ramah	Hanya mengantar menu	Cukup baik
2	Saima	Baik dan sopan	Hanya mengantar menu	Cukup memuaskan
3	Febri	Baik dan ramah	Tidak ada sambutan	Mengantar hidangan dengan baik
4	Dara	Baik	Cukup memuaskan	Mengantar pesanan sesuai permintaan
5	Kelvin	Baik, rapi, sopan	Tidak menyambut pelanggan	Mengantar makanan dan minuman dengan baik
6	Wanda	Sopan dan rapi	Hanya diam saat mengantar menu	Cukup cekatan
7	Panji	Baik dan sopan	Memberi menu	Mengantar hidangan dengan baik
8	Annisa	Baik, sopan	Mengantar menu	Cukup baik
9	Sani	Baik dan ramah	Hanya memberi menu	Menangani keluhan dengan baik
10	Pangestu	Baik dan lemah lembut	Hanya diam saat memberi menu	Cukup cekatan
11	Ratna	Sopan dan ramah	Kurang sigap menyambut pelanggan	Cukup cepat dalam menyajikan
12	Muska	Baik dan sopan	Tidak ada sambutan	Mengantar makanan
13	Restu	Rapi, sopan dan santun	Hanya mengantar menu	Mengantar makanan dengan baik
14	Yunita	Baik	Cukup baik	Cukup cekatan
15	Wandi	Baik dan sopan	Hanya diam saja	Mengantar sajian sesuai permintaan
16	Sandi	Sedikit Kurang senyum	Cukup memuaskan	Cukup cekatan
17	Amanda	Sopan dan ramah	Hanya mengantar menu	Mengantar hidangan sesuai permintaan

18	Leo	Baik, sopan dan santun	Diam saja saat memberi menu	Mengantar minuman dan makanan
19	Ririn	Baik dan sopan	Tidak ada sambutan	Mengantar sajian dengan baik
20	Joko	Baik hanya Kurang senyum	Cukup memuaskan	Cukup cekatan
21	Handoko	Sopan, baik dan lemah lembut	Hanya mengantar menu saja	Mengantar hidangan dengan baik
22	Melania	Baik, sopan	Hanya diam dan memberi menu	Cukup baik
23	Felix	Ramah, dan sopan	Memberi menu dan diam saja	Cukup cekatan
24	Indriana	Sopan tapi cuek	Cukup baik	Cekatan dalam menyajikan
25	Seno	Ramah dan sopan	Kurang peka	Cukup cepat
26	Susanti	Baik dan sopan santun	Hanya memberi menu lalu pergi	Mengantar sajian cukup cekatan
27	Yudha	Ramah dan baik	Tidak ada sambutan	Menangani komplek dengan baik
28	Adi	Baik, hanya kurang senyum	Tidak ada sambutan	Menangani komplek dengan baik
29	Liodra	Sopan dan ramah	Memberi menu lalu pergi	Mengantar hidangan dengan baik
30	Ardi	Baik dan sopan	Tidak disambut pelanggan datang	Mengantar sajian cukup cepat

Dari 30 orang pelanggan yang datang ke Cafe Anak Lanang yang menjadi informan pada penelitian ini untuk indikator penerapan terhadap sikap 26 diantaranya menyatakan telah diterapkan dan 4 orang menyatakan belum diterapkan, indikator penerapan terhadap perhatian 21 diantaranya menyatakan belum diterapkan dan 9 orang menyatakan cukup diterapkan, dan pada indikator kecukupan terhadap tindakan 17



menyatakan telah diterapkan dengan baik dan 13 orang menyatakan cukup diterapkan dalam menerapkan pelayanan prima.

#### 4. Responsibilitas

##### a) Responsibilitas terhadap Sikap (*Attitude*)

Pramusaji bertanggungjawab dengan menangani pelanggan yang datang, mengantar dan memberi menu dengan sikap yang sopan dan ramah kemudian mengambil menu yang dicatat oleh pelanggan.

##### b) Responsibilitas terhadap Perhatian (*Attention*)

Pramusaji hanya mendengarkan keinginan serta menangani keluhan pelanggan dan tidak ada penyambutan ketika pelanggan baru datang.

##### c) Responsibilitas terhadap Tindakan (*Action*)

Pramusaji bertanggungjawab memberi menu, pengantaran hidangan ke pelanggan, menangani keluhan pelanggan dengan cukup cepat dan segera mengganti hidangan yang diinginkan pelanggan.

RESPONSIBILITAS				
No	Informan	Sikap	Perhatian	Tindakan
		Hasil Wawancara	Hasil Wawancara	Hasil Wawancara
1	Gina	Menangani dengan baik	Cuma mengantar menu	Melayani cukup memuaskan
2	Saima	Menangani dengan sopan tapi kurang senyum	Tidak disambut baik	Melayani cukup baik
3	Febri	Melayani dengan baik dan sopan	Tidak ada sambutan	Mengantar hidangan dengan baik

4	Dara	Menangani dengan baik dan ramah	Cukup baik	Mengantar pesanan sesuai permintaan
5	Kelvin	Baik dan rapi tapi kurang senyum	Hanya memberi menu lalu pergi	Menyajikan makanan dan minuman dengan baik
6	Wanda	Sopan dan rapi	Hanya diam saat mengantar menu	Menghidangkan cukup cekatan
7	Panji	Baik dan sopan	Memberi menu	Mengantar hidangan dengan baik
8	Annisa	Baik, sopan	Cukup memuaskan	Melayani cukup baik
9	Sani	Baik dan ramah	Hanya memberi menu lalu pergi	Menangani komplek dengan baik
10	Pangestu	Menangani dengan baik	Hanya diam saat memberi menu	Cukup cekatan
11	Ratna	Sopan dan ramah tapi kurang senyum	Tidak ada sambutan	Cukup cepat dalam menyajikan
12	Muska	Baik dan sopan, minim senyum	Memberi menu saja	Menyajikan makanan dengan baik
13	Restu	Rapi, sopan dan santun	Hanya mengantar menu lalu pergi	Mengantar makanan dengan baik
14	Yunita	Baik	Cukup baik	Melayani cukup cekatan
15	Wandi	Baik dan sopan	Hanya diam saja saat memberi menu	Mengantar sajian sesuai permintaan
16	Sandi	Sedikit Kurang senyum	Tidak disambut	Menangani komplek cukup cepat
17	Amanda	Sopan dan ramah	Cukup memuaskan	Mengantar hidangan sesuai permintaan
18	Leo	Baik, sopan dan santun	Diam saja saat memberi menu	Menyajikan minuman dan makanan
19	Ririn	Baik dan sopan	Cukup memuaskan	Mengantar sajian dengan baik
20	Joko	Baik hanya Kurang senyum	Tidak ada sambutan	Cukup cekatan
21	Handoko	Sopan, baik dan lemah lembut	Hanya mengantar menu saja lalu pergi	Mengantar hidangan dengan baik

22	Melania	Baik, sopan	Hanya diam dan memberi menu	Melayani cukup baik
23	Felix	Ramah, dan sopan	Memberi menu dan diam saja	Melayani cukup cekatan
24	Indriana	Sopan tapi cuek	Cukup memuaskan	Cukup cekatan dalam menyajikan
25	Seno	Ramah dan sopan	Hanya memberi menu	Cukup cepat dalam menyajikan
26	Susanti	Baik dan sopan santun	Hanya memberi menu lalu pergi	Menghidangkan sajian dengan baik
27	Yudha	Ramah dan baik	Kurang peka terhadap pelanggan	Menangani komplek dengan baik
28	Adi	Baik, hanya kurang senyum	Tidak ada sambutan	Menangani komplek dengan baik
29	Liodra	Sopan dan ramah	Memberi menu lalu pergi	Mengantar hidangan dengan baik
30	Ardi	Baik dan sopan	Tidak disambut pelanggan datang	Menyajikan sajian cukup cepat

Dari 30 orang pelanggan yang datang ke Cafe Anak Lanang yang menjadi informan pada penelitian ini untuk indikator tanggung jawab terhadap sikap 23 diantaranya menyatakan baik dan 7 orang menyatakan masih kurang senyum, indikator tanggung jawab terhadap perhatian 23 diantaranya menyatakan belum bertanggung jawab sepenuhnya dan 7 orang menyatakan cukup bertanggung jawab, dan pada indikator tanggung jawab terhadap tindakan 19 menyatakan cukup bertanggung jawab dan 11 orang menyatakan telah bertanggung jawab dalam menerapkan pelayanan prima.

## 5. Ketetapan

### a) Ketetapan terhadap Sikap (*Attitude*)

Pramusaji konsisten melayani pelanggan dengan sangat baik, sopan, santun, ramah, lemah lembut, rapi, bersih, jujur dan berpenampilan menarik. Tetapi masih ada pramusaji yang cuek saat melayani pelanggannya.

### b) Ketetapan terhadap Perhatian (*Attention*)

Pramusaji memperhatikan pelanggan yang datang, mempersilahkan duduk, melayani dengan cukup cepat, mendengarkan dengan baik namun sedikit kurang menanggapi.

### c) Ketetapan terhadap Tindakan (*Action*)

Pramusaji cukup cepat dalam menangani keluhan pelanggan, meminta maaf ketika ada kesalahan dan segera mengganti hidangan, mengantar menu dengan cepat serta mengantar makanan dan minuman dengan cukup cepat.

<b>KETETAPAN</b>				
No	Informan	Sikap	Perhatian	Tindakan
		Hasil Wawancara	Hasil Wawancara	Hasil Wawancara
1	Gina	Baik, sopan, ramah, kurang senyum	Hanya mengantar menu	Cukup cekatan
2	Saima	Baik dan sopan	Hanya diam	Cukup cepat

3	Febri	Baik dan ramah	Tidak ada sambutan	Mengantar hidangan
4	Dara	Kurang senyum	Cukup baik	Mengantar pesanan sesuai permintaan
5	Kelvin	Baik, rapi, sopan	Tidak menyambut pelanggan	Mengantar makanan dan minuman
6	Wanda	Sopan dan rapi	Diam saat mengantar menu	Cukup cepat
7	Panji	Kurang senyum	Memberi menu	Mengantar hidangan
8	Annisa	Baik, sopan	Diam saja	Cukup cekatan
9	Sani	Baik dan ramah	Hanya memberi menu	Menangani komplek
10	Pangestu	Baik dan lemah lembut	Hanya diam saat memberi menu	Cukup baik
11	Ratna	Sopan dan ramah	Kurang sigap menyambut pelanggan	Cukup cepat dalam menyajikan
12	Muska	Baik dan sopan	Memberi menu	Mengantar makanan
13	Restu	Rapi, sopan dan santun	Hanya mengantar menu	Kurang menanggapi keluhan
14	Yunita	Baik	Cukup memuaskan	Kurang cepat
15	Wandi	Baik dan sopan	Hanya diam saja	Mengantar sajian
16	Sandi	Kurang senyum	Cukup baik	Cukup cekatan
17	Amanda	Sopan dan ramah	Hanya mengantar menu	Mengantar hidangan sesuai permintaan
18	Leo	Baik, sopan dan santun	Diam saja saat memberi menu	Mengantar minuman dan makanan
19	Ririn	Baik dan sopan	Tidak ada sambutan	Cukup cekatan
20	Joko	Kurang senyum	Cukup baik	Cukup cepat
21	Handoko	Sopan, baik dan lemah lembut	Hanya mengantar menu	Mengantar hidangan
22	Melania	Baik, sopan	Hanya diam saja	Cukup cekatan

23	Felix	Ramah, dan sopan	Memberi menu dan diam saja	Cukup memuaskan
24	Indriana	Sopan tapi cuek	Cukup memuaskan	Cekatan dalam menyajikan
25	Seno	Ramah dan sopan	Diam saja	Cukup cepat
26	Susanti	Baik dan sopan santun	Hanya memberi menu lalu pergi	Mengantar sajian cukup cekatan
27	Yudha	Ramah dan baik	Tidak ada sambutan	Menangani komplek dengan baik
28	Adi	Baik	Hanya diam saja	Cukup memuaskan
29	Liodra	Sopan dan ramah	Memberi menu lalu pergi	Hanya mengantar hidangan
30	Ardi	Baik dan sopan	Tidak disambut pelanggan datang	Mengantar sajian cukup cepat

Dari 30 orang pelanggan yang datang ke Cafe Anak Lanang yang menjadi informan pada penelitian ini untuk indikator ketetapan terhadap sikap 22 diantaranya menyatakan sikap pramusaji tetap konsisten baik dan 8 orang menyatakan kurang senyum, indikator ketetapan terhadap perhatian 25 diantaranya menyatakan masih tetap diam dan tidak ada sambutan dan 5 orang menyatakan tetap konsisten cukup baik, dan pada indikator ketetapan terhadap tindakan 12 menyatakan pelayanan tetap baik dan 18 orang menyatakan tetap cukup baik dalam menerapkan pelayanan prima.



## 4.2 Pembahasan Penelitian

Penelitian ini telah menguraikan data tentang evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang. Cafe Anak Lanang merupakan cafe dengan konsep yang minimalis tetapi memiliki suasana dan kenyamanan yang rileks, santai serta tidak terlalu formal. Cafe ini termasuk cafe yang banyak digemari oleh masyarakat untuk semua kalangan.

Evaluasi dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu, hasil dari wawancara akan dibandingkan terhadap hasil observasi dan dokumentasi. Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teori dari Zulkarnain dan Sumarsono (2018) serta teori evaluasi dari Dunn (2000) penelitian berjalan sesuai prosedur evaluasi, dengan hasil dibawah ini :

### 1. Sikap (*Attention*)

#### a) Efektifitas terhadap Sikap

Berdasarkan data-data yang diperoleh dari evaluasi efektifitas terhadap sikap, menunjukkan bahwa efektifitas dalam pelaksanaan ini dapat dikatakan telah sangat sesuai dengan yang diharapkan. Dari sudut pandang yang dilakukan pada efektifitas dengan tujuan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai. Pada penelitian ini menguraikan bahwa sikap dari pramusaji yang melayani pelanggan telah memenuhi hasil yang diinginkan yaitu dengan menerapkan sikap yang sangat baik dan sopan serta memperlakukan pelanggan dengan lemah lembut. Sikap pramusaji yang baik tercermin dari

gerak gerik saat melayani pelanggan. Gerak gerik yang baik, sopan, santun dan lemah lembut dilakukan pramusaji membuat pelanggan terkesan sehingga membuat pelanggan merasa dapat dipuaskan saat dilayani dan keinginannya tercapai selama berada di cafe. Kebersihan diri, rapi dan berpenampilan menarik para pramusaji juga dapat membuat pelanggan menjadi nyaman saat dilayani oleh pramusajinya. Hanya saja, masih ada pramusaji yang kurang senyum dalam melayani pelanggan dan belum memiliki pakaian khusus untuk pramusajinya.

b) Kecukupan terhadap Sikap

Dari hasil wawancara, menunjukkan bahwa evaluasi kecukupan terhadap sikap merupakan sejauh mana hasil yang diperoleh dapat memecahkan masalah. Hasil menunjukkan bahwa para pramusaji telah memiliki perilaku yang baik sehingga dengan perilaku itu pramusaji dapat memenuhi kebutuhan pelanggan selama berada di cafe. Bukan hanya itu, perilaku pramusaji juga dapat memenuhi apa yang diinginkan pelanggan dengan baik dan benar. Perilaku pramusaji yang seperti ini telah memenuhi aturan yang telah dibuat pada cafe serta dapat menerapkan perilaku yang baik dalam melayani pelanggannya yang membuat pelanggan menjadi nyaman akan sikap yang diberikan pramusaji kepada pelanggannya yang membuat pelanggan akan sering mengunjungi cafe. Pada sisi ini, menunjukkan bahwa hasil telah sesuai untuk memecahkan masalah terhadap pelanggan.

c) Penerapan terhadap Sikap

Berdasarkan data yang didapat dari evaluasi penerapan terhadap sikap menunjukkan bahwa penerapan perilaku para pramusaji dapat dikatakan telah sesuai. Dalam hal ini, penerapan dengan tujuan apakah biaya dan manfaat dapat disalurkan kepada kelompok masyarakat yang berbeda secara merata. Diterapkannya sikap atau perilaku yang membuat pelanggan terkesan atas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji yang dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap cafe. Ini menunjukkan perilaku yang baik telah dimiliki serta telah diterapkan oleh para pramusajinya.

d) Responsibilitas terhadap Sikap

Responsibilitas terhadap sikap merupakan apakah hasil dari kebijakan mengandung preferensi/nilai yang dapat memuaskan mereka. Dalam hal ini, tujuan dari responsibilitas adalah hasil dapat memuaskan pelanggan. Pada sisi ini, hasil analisis menunjukkan bahwa pertanggungjawaban pramusaji terhadap sikap dalam melayani pelanggan telah sesuai dengan yang diharapkan. Perilaku pramusaji telah bertanggungjawab dalam melayani pelanggan, dengan memberi menu kepada pelanggan yang datang dan dengan penghidangan yang sangat sopan. Pramusaji juga sangat bertanggungjawab atas pelanggan yang memesan makanan dan minuman, dan segera mengantar hidangan kepada pelanggan.

e) **Ketetapan terhadap Sikap**

Berdasarkan data yang didapat dari evaluasi ketetapan terhadap sikap, hasil menunjukkan bahwa perilaku yang dimiliki oleh pramusaji sangat baik dan sopan. Hal ini membuat cafe dapat menunjukkan kualitas dari segi pelayannya dan mempertahankan sikap pramusaji yang diterapkan kepada pelanggannya. Ketetapan sikap atau perilaku juga termasuk dari aturan dari cafe yang bisa mendorong kualitas pelayannya yang akan berdampak pada meningkatnya jumlah pengunjung pelanggan. Dalam aspek ini, pelaksanaan evaluasi ketetapan dengan tujuan hasil yang diinginkan bisa bermanfaat dari sikap atau perilaku yang diberikan. Dari hasil analisis, menunjukkan bahwa perilaku pramusaji telah sesuai dengan yang diinginkan.

**2. Perhatian (*Attention*)**

a) **Efektifitas terhadap Perhatian**

Efektifitas terhadap perhatian dengan tujuan untuk mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi. Hasil analisis menunjukkan bahwa perhatian pramusaji masih dikatakan cukup sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pramusaji memberikan kepedulian dalam memperhatikan keinginan pelanggan dikatakan cukup atau standar. Antusias pramusaji dalam menyambut pelanggan hanya dengan mengantar menu yang ada kepada pelanggan yang baru datang. Pramusaji juga sangat jarang mengucapkan salam pembuka ketika memberi menu,

tetapi dalam mendengarkan keinginan pelanggan, pramusaji sangat baik dalam melayaninya serta melayani dengan cukup cepat.

b) Kecukupan terhadap Perhatian

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa pramusaji memenuhi keinginan dengan belum sesuai. Hal ini belum sesuai dengan tujuan dari apa yang dihasilkan dapat memecahkan masalah. Kepedulian pramusaji dalam memerhatikan pelanggan yang datang belum sepenuhnya karena banyak dari mereka yang sibuk dengan pekerjaannya masing-masing. Dalam hal ini pramusaji tidak terlalu menyambut pelanggan dengan hangat namun hanya sebatas memenuhi tugasnya sebagai pramusaji yang hanya memberi menu kepada pelanggan yang datang.

c) Penerapan terhadap Perhatian

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil evaluasi penerapan terhadap perhatian, menunjukkan bahwa penerapan atas kepedulian pramusaji kepada pelanggannya masih kurang. Dalam aspek yang dilakukan pada penerapan dengan tujuan apakah biaya dan manfaat dapat disalurkan kepada kelompok masyarakat yang berbeda secara merata dan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan penerapan yang sebenarnya belum tercapai. Sangat jarang para pramusaji menyambut pelanggan yang datang ke cafe. Dalam mendengarkan keinginan dan mendengarkan keluhan pelanggan, para pramusaji juga minim untuk menanggapi dengan apa yang dikeluhkan dan diinginkan pelanggan.

Pramusaji hanya diam dan mendengarkan tetapi tidak ada tindakan yang membuat pelanggan merasa puas. Pada hal ini, pramusaji harus meningkatkan kepedulian kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

d) **Responsibilitas terhadap Perhatian**

Dalam data yang didapat pada evaluasi responsibilitas terhadap perhatian, menunjukkan bahwa tanggungjawab pramusaji belum memenuhi tujuan yang akan dicapai yaitu apakah hasil dari kebijakan mengandung preferensi/nilai dapat memuaskan pelanggan dan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan. Dari analisis menunjukkan bahwa pertanggungjawaban pramusaji dalam memedulikan keinginan dan kebutuhan pelanggan belum terpenuhi semua. Baik dari kecepatan penyajian dan rekomendasi menu masih minim perhatian dari pramusaji ke pelanggan.

e) **Ketetapan terhadap Perhatian**

Berdasarkan data yang diperoleh dari evaluasi ketetapan terhadap perhatian, menunjukkan bahwa perhatian pramusaji belum memenuhi tujuan yang akan dicapai. dari sisi ini, menunjukkan bahwa pramusaji tidak mempertahankan kepedulian kepada pelanggannya. Kelemahan pada pramusaji adalah pada tingkat kepedulian atau perhatian kepada pelanggan, dimana pramusaji tidak menyambut pelanggan saat baru datang dan hanya mengantar dan memberi menu kepada pelanggan yang datang.



### 3. Tindakan (*Action*)

#### a) Efektitas terhadap Tindakan

Berdasarkan hasil data yang didapatkan dari evaluasi efektifitas terhadap tindakan, menunjukkan bahwa efektifitas dalam bertindak para pramusaji cukup sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Pada aspek ini, tujuan pada efektifitas untuk hasil yang diinginkan telah tercapai serta kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam hal ini, hasil menunjukkan bahwa para pramusaji tidak mencatat kebutuhan pelanggan, tetapi pelangganlah yang mencatat keinginan mereka dalam daftar menu yang ada. Dalam menangani keluhan, pramusaji telah baik dalam bertindak dan memutuskan hal apa yang akan dilakukan selanjutnya agar pelanggan tetap nyaman dan puas saat berada di cafe.

#### b) Kecukupan terhadap Tindakan

Dalam evaluasi kecukupan terhadap tindakan, dengan tujuan hasil dapat memecahkan masalah dan kegiatan nyata yang dilakukan dalam melayani pelanggan. Pada sisi ini, analisis menunjukkan bahwa pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan mewujudkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dapat dikatakan cukup sesuai. Dalam hal ini, aktifitas nyata pramusaji dengan mewujudkan keinginan pelanggan cukup terpenuhi dengan adanya pemberian menu kepada pelanggan yang datang, mengantar hidangan sesuai dengan pesanan pelanggan serta menangani keluhan

pelanggan dengan cekatan sehingga dapat pelanggan merasa nyaman dengan adanya pelayanan yang diberikan pramusaji.

c) Penerapan terhadap Tindakan

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner evaluasi penerapan terhadap tindakan, hasil analisis menunjukkan bahwa pramusaji menerapkan hanya memberi menu ke setiap pelanggan yang baru datang dan mengambil kembali daftar menu yang telah dicatat oleh pelanggan. Serta mengantarkan hidangan kepada pelanggan yang memesan. Mereka menangani pelanggan yang melakukan pembayaran dengan baik serta belum terterapkannya pengucapan terimakasih kepada pelanggan yang telah mengunjungi cafe. Dalam hal ini, cukup sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yaitu biaya dan manfaat dapat disalurkan kepada kelompok masyarakat yang berbeda secara merata. Serta meyakinkan dan memberikan jaminan agar bersedia menggunakan produk yang ditawarkan.

d) Responsibilitas terhadap Tindakan

Berdasarkan evaluasi responsibilitas terhadap tindakan, dalam pelaksanaan responsibilitas dengan tujuan hasil nilai/preferensi dapat memuaskan mereka. Dari analisis ini menunjukkan bahwa tanggungjawab pramusaji dalam menindaklanjuti pelanggan dapat dikatakan cukup baik. Perbuatan pramusaji bertanggungjawab atas jaminan pelanggan agar bersedia menggunakan produk yang ditawarkan dengan memberi menu kepada pelanggan yang datang, menangani keluhan pelanggan dengan

cermat dan mengganti hidangan ketika ada kesalahan dalam pemesanan. Sehingga pelanggan akan sangat nyaman dan puas dengan aktifitas nyata yang dilakukan pramusaji untuk pelanggan. Tindakan yang seperti ini telah sesuai dengan hasil nilai dapat memuaskan mereka.

e) Ketetapan terhadap Tindakan

Berdasarkan data yang diperoleh dari evaluasi ketetapan terhadap tindakan, hasil menunjukkan bahwa pramusaji tetap mempertahankan tindakan yang cukup sesuai pada tujuan. Untuk hal ini tujuan ketetapan adalah hasil yang diinginkan dapat bermanfaat. Tindakan pramusaji hanya memberi menu ke pelanggan, mengantarkan hidangan ke pelanggan dengan cekatan, menangani pembayaran pelanggan dengan baik dan menangani keluhan pelanggan dengan cukup cepat. Ini membuat tindakan pramusaji cukup sesuai dengan hasil yang diinginkan, karena di cafe ini tidak membuat sistem untuk pramusaji yang mencatat pesanan pelanggan, namun pelanggan sendiri yang mengisi pesanan pada daftar menu.

Terlihat dari salah satu indikator pelayanan prima yakni sikap (*attitude*) umumnya para responden menyatakan bahwa para pramusajinya memiliki sikap yang baik dalam melayani pelanggannya. Dapat dilihat bahwa rata-rata 26 orang responden yang menyatakan sikap pramusaji sudah baik.

Indikator perhatian (*attention*) umumnya para responden menyatakan pramusaji melayani dengan belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat bahwa rata-rata 25 orang responden menyatakan belum memuaskan.

Indikator tindakan (*action*) umumnya para responden menyatakan bahwa dalam menindaklanjuti atau melayani keinginan atau keluhan pelanggan dapat dinyatakan sudah cukup baik. Rata-rata 21 orang responden yang menyatakan cukup baik dan cukup cekatan dalam menindaklanjuti keinginan atau keluhan pelanggan

Berdasarkan pemaparan hasil diatas, secara umum berdasarkan teori Zulkarnain dan Sumarsono (2018) dan teori evaluasi dari Dunn (2000) yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan evaluasi penerapan pelayanan prima ini pada indikator evaluasi efektifitas terhadap sikap telah efektif, pada indikator evaluasi kecukupan terhadap sikap telah tercukupi, pada indikator evaluasi penerapan terhadap sikap telah diterapkan, pada indikator evaluasi responsibilitas terhadap tindakan telah sesuai, dan pada indikator evaluasi ketetapan terhadap tindakan juga telah konsisten.

Untuk itu perlu peningkatan dalam teori perhatian atau kepedulian pramusaji sehingga penerapan pelayanan prima dapat berjalan dengan maksimal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada pembahasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari hasil evaluasi penerapan pelayanan prima di Cafe Anak Lanang menyatakan pada indikator sikap pada pelayanan prima telah diterapkan dengan baik, pada indikator perhatian ini masih belum sepenuhnya diterapkan dengan baik dan pada indikator tindakan telah diterapkan cukup baik, tetapi harus ditingkatkan kembali pada khususnya pada indikator perhatian pramusaji kepada pelanggan serta pada indikator tindakan agar pelayanan yang ada di Cafe Anak Lanang lebih maksimal dan dapat lebih memuaskan para pelanggannya.

#### **5.2 Saran**

Dalam usaha jasa harus mengutamakan pada pelayanan primanya atau pelayanan yang terbaik sehingga para pelanggannya merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan dan mendorong pelanggannya untuk kembali cafe. Maka sebaiknya pelayanan di Cafe Anak Lanang yaitu :

1. Pramusaji harus selalu memaksimalkan pelayanan prima mereka khususnya untuk konsep perhatian atau kepedulian pramusaji, yang membuat pelanggan puas dengan kenyamanannya, dan memberitahu bahwa cafe tersebut merupakan tempat nongkrong yang direkomendasikan untuk teman-teman mereka dan orang lain.

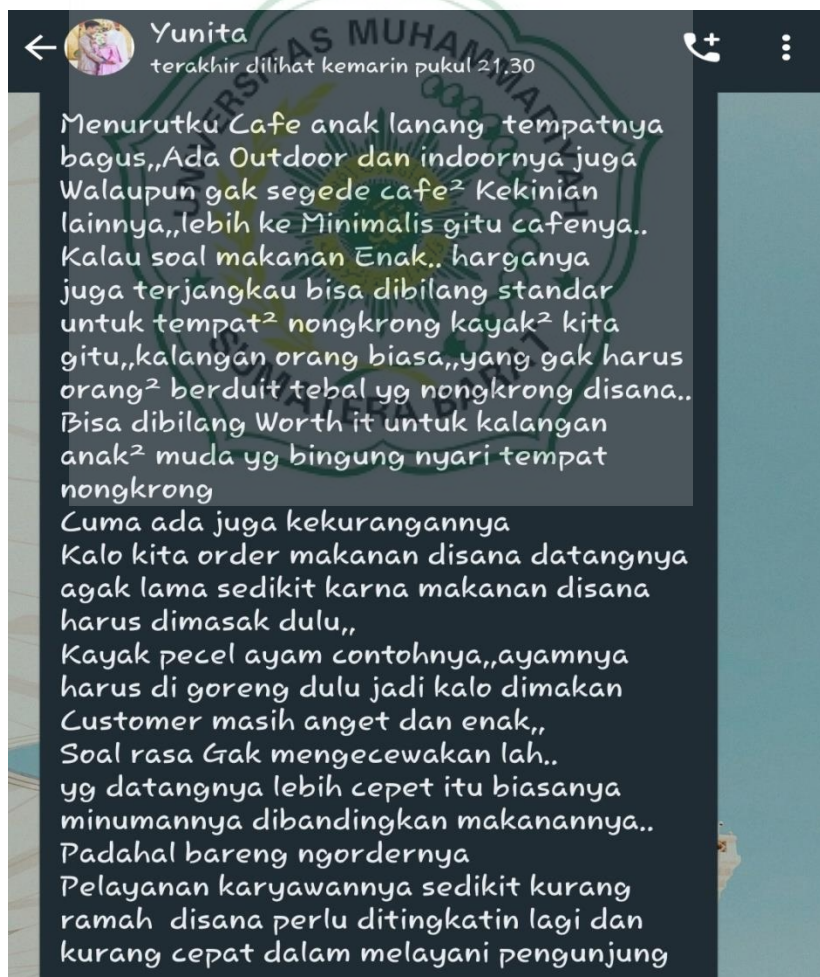
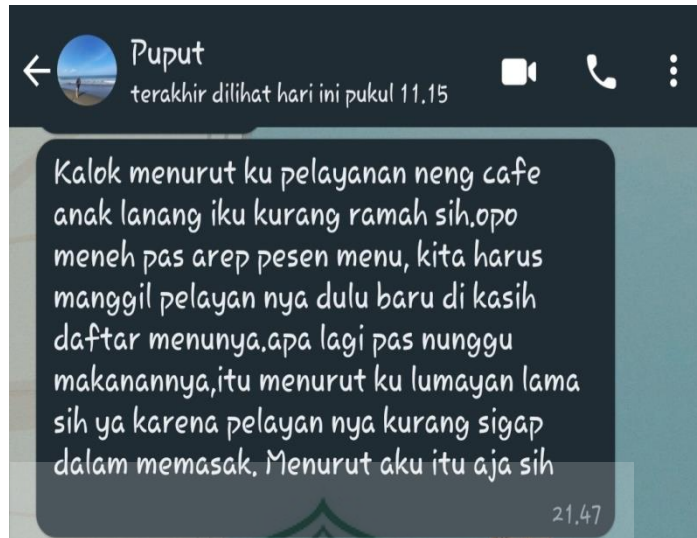
2. Sebaiknya pramusaji di Cafe Anak Lanang memiliki pakaian khusus agar dapat menjadi identitas khas dari cafe tersebut.

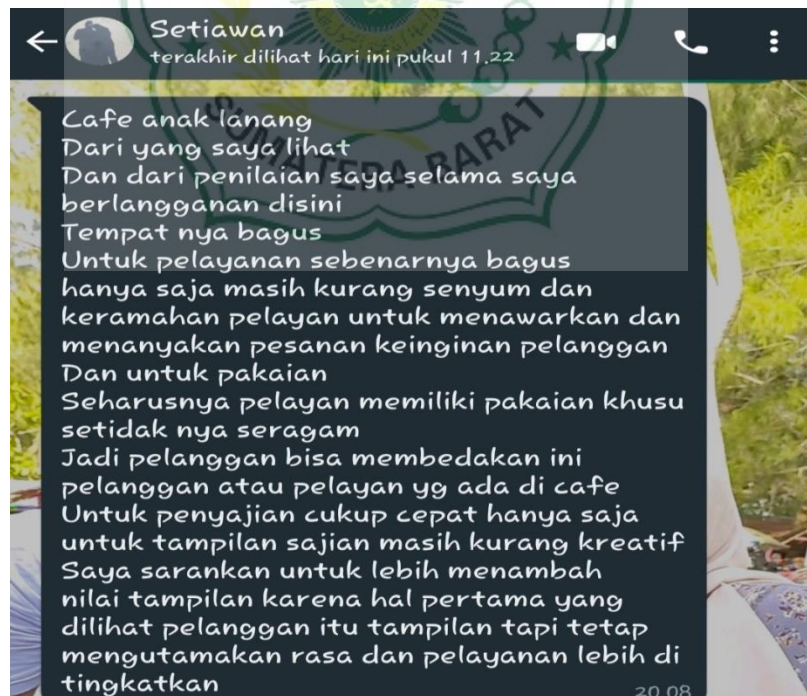
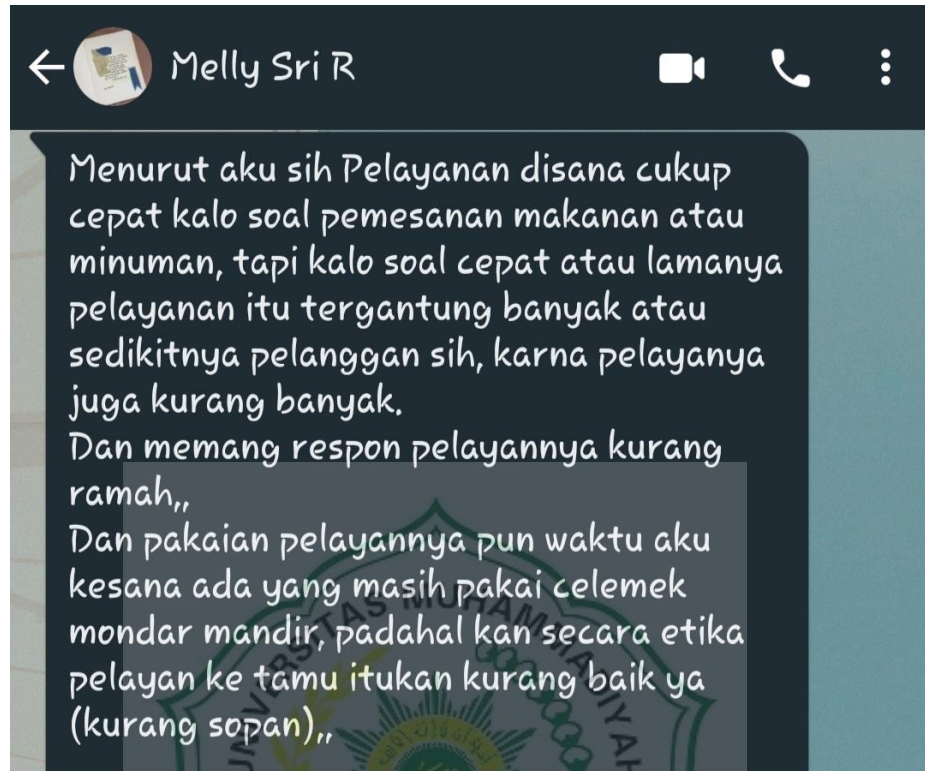







## Lampiran 1 : Ulasan Pengunjung





Sumber : Pengunjung Cafe Anak Lanang

## Lampiran 2 : Surat Observasi Awal


**FAKULTAS PARIWISATA**  
 Jl. By Pass Km.1. No. 09. Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat. Kode Pos 26131  
 Telp/Fax : 0752 6481949 . Website : www.umsb.ac.id. Email : fparumsb@yahoo.com

---

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

**Kepada Yth,**  
MANAGER  
CAFE ANAK LANANG

**Di Tempat**

*Assalamu'alaikum wr wb*

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

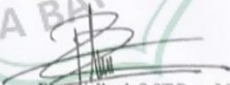
Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proposal Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami atas nama:

Nama : Pujiana Sinta  
 NIM : 181000293302012  
 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 wr wb*

Bukittinggi : *04 dzulqadha 1443 H.H*  
 4 Juni 2022 M  
 Dekan  
  
Rizki Yuliani, S.ST.Par., M.M.  
 NBM. 1208526



## Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian di Cafe Anak Lanang


**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**  
**FAKULTAS PARIWISATA**  
 Jl. By Pass Km.1. No. 09. Air Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat. Kode Pos 26131  
 Telp/Fax : 0752 6481949 . Website : www.umsb.ac.id. Email : fparumsb@yahoo.com

---

Nomor : 44/II.3.AU/F/2022  
 Lamp : -  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

**Kepada Yth,**  
**CAFE ANAK LANANG**

---

**Di Tempat**

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

Nama : Pujiana Sinta  
 NIM : 181000293302012  
 Program Studi : Perhotelan  
 Judul Proyek Akhir : Evaluasi penerapan pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat

Waktu Penelitian : 25 Juli 2022 s/d 1 Agustus 2022

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.

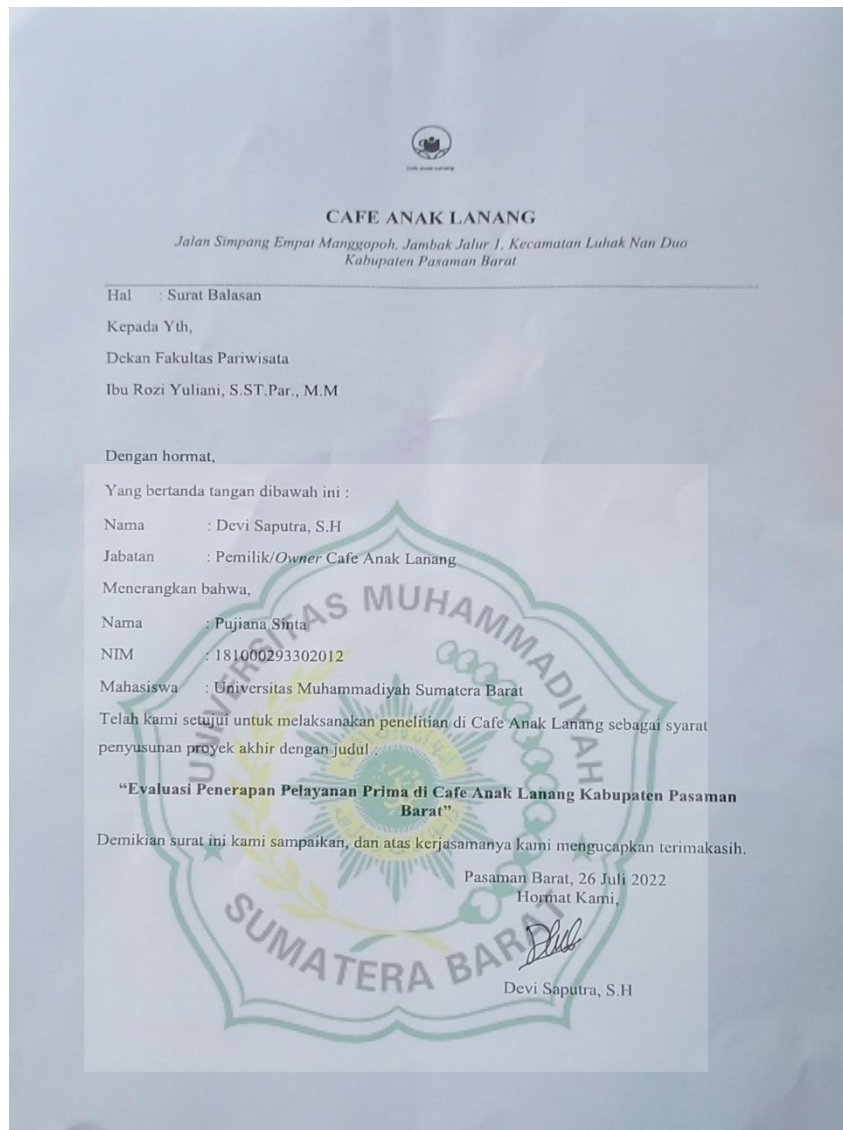
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr Wb**

Bukittinggi : 25 Dzulhijjah 1443 H  
 25 Juli 2022 M

Dekan,  
  
**Riza Juliani, S.ST.Par., M.M**  
**NBM-1208526**

## Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Permohonan Penelitian





Lampiran 5 : wawancara *owner*



Lampiran 6 : wawancara *manager operational*



Lampiran 7 : wawancara pramusaji



Lampiran 8 : wawancara pramusaji



Lampiran 9 : wawancara pramusaji



## DAFTAR PERTANYAAN

### Evaluasi Penerapan Pelayanan Prima di Cafe Anak Lanang Kabupaten Pasaman Barat

1. Apakah menurut ibu telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep sikap saat pramusaji melayani pelanggannya ?
2. Apakah dari sikap pramusaji dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan cafe ?
3. Bagaimana sikap pramusaji yang diinginkan pelanggan di cafe ?
4. Apakah menurut ibu dari sikap pramusaji dapat memuaskan pelanggan cafe ?
5. Apakah menurut ibu dari sikap yang baik dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap cafe ?
6. Apakah menurut ibu telah efektif penerapan pelayanan prima dengan konsep perhatian atau kepedulian pramusaji kepada pelanggannya ?
7. Apakah menurut ibu pramusaji telah memenuhi keinginan pelanggan di cafe ?
8. Apakah dengan kepedulian pramusaji pelanggan akan puas ?
9. Apakah menurut ibu perhatian pramusaji kepada pelanggan sangat penting ?
10. Bagaimana menurut ibu kepedulian pramusaji kepada pelanggan ?
11. Apakah menurut ibu sangat penting pelayanan prima dengan konsep tindakan ?
12. Apakah menurut ibu sudah efektif konsep tindakan sesuai aturan cafe ?
13. Bagaimana menurut ibu pramusaji dalam menerapkan konsep tindakan kepada pelanggan ?
14. Bagaimana menurut ibu pramusaji dalam menerapkan konsep tindakan kepada pelanggan ?
15. Apakah menurut ibu tindakan pramusaji itu bisa memuaskan pelanggan juga ?
16. Apa pendapat anda tentang sikap pramusaji/pelayan dalam melayani pelanggan ?
17. Bagaimana penampilan pramusaji/pelayan saat melayani pelanggan ?
18. Bagaimana sikap pramusaji/pelayan saat menangani keluhan pelanggan ?
19. Bagaimana pramusaji/pelayan bertutur kata kepada pelanggan ?
20. Bagaimana sikap pramusaji/pelayan saat menawarkan menu kepada pelanggan ?
21. Bagaimana sikap pramusaji/pelayan dalam menghadirkan makanan ke pelanggan ?
22. Apakah pendapat anda tentang pelayanan prima di Cafe Anak Lanang ?
23. Bagaimana pramusaji/pelayan menyambut pelanggan yang datang ?
24. Bagaimana pramusaji/pelayan melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah ?

25. Bagaimana pramusaji/pelayan mendengarkan keinginan pelanggan ?
26. Bagaimana pramusaji/pelayan merekomendasikan menu yang spesial di cafe ?
27. Bagaimana pramusaji/pelayan mendengarkan pelanggan yang komplek ?
28. Bagaimana tindakan pramusaji/pelayan ketika ada kesalahan dalam penyajian ?
29. Bagaimana kecepatan pramusaji/pelayan saat melayani pelanggan ?
30. Bagaimana kesigapan pramusaji/pelayan saat pelanggan datang ?
31. Berapa lamakah waktu dalam menyajikan makanan di cafe ?
32. Apa tindakan pramusaji/pelayan dalam menangani komplek pelanggan ?
33. Apakah pramusaji/pelayan mengucapkan terimakasih kepada pelanggan dan berharap untuk datang kembali ?

