

**KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAIREES DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI IRON PIPES CAFE DAN RESTO**



Tugas akhir ini diajukan syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi
Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang

**DISUSUN OLEH :
DEDY HERMANSYAH
171530002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
FAKULTAS VOKASI
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN
WAITER DAN WAITRES DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGAN DI IRON PIPES CAFE & RESTORAN**

Dody Hermanayah

Nisa : 171530002

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli
Madya Program Studi Manajemen Perusahaan**

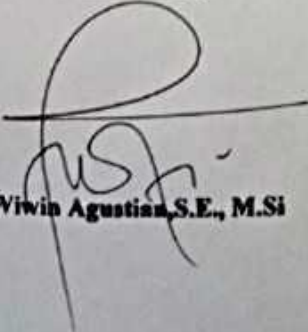
Palembang, 15 September 2020

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Kaprodi Manajemen Perusahaan

Pembimbing



Wiwin Agustian, S.E., M.Si

Dekan Fakultas






Rabin Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAAN

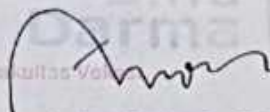
Tugas Akhir yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Iron Pipes Cafe & Restoran** oleh **Dedy Hermansyah** telah dipertahankan di depan komisi penguji pada Hari: **Senin 24 Agustus 2020**

Komisi Penguji

- | | | | |
|----|-----------------------------------|------------------|---|
| 1. | Wiwia Agustian, S.E., M.Si | Ketua | () |
| 2. | Dr. Dina Melita, M. Ec. | Penguji 1 | () |
| 3. | Trisaawati, MM. | Penguji 2 | () |

Mengetahui
Program Studi Manajemen Perusahaan
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma

Ketua



Andrian Noviardy, S.E., M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dedy Hermansyah

Nim : 171530002

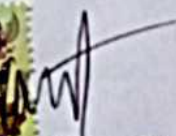
Dengan ini menyatakan bahwa

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar serjana di Universitas Binadarma atau perguruan tinggi lain.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat di akses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh – sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang undang yang berlaku.

Demikian surat ini Saya buat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 15 September 2020
Yang Membuat Pernyataan




Dedy Hermansyah
171530002

ABSTRAK

Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui pekerjaan yang disajikan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan tamu di Cafe dan Restoran di Iron Pipes dan tanggapan tamu atas kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan tamu di Cafe dan Restoran di Iron Pipes Adapun metode pengumpulan data penelitian Laporan Tugas Akhir ini metode observasi, wawancara dan studi pustak hasil pembahasan menunjukkan bahwa tamu merasa puas makan di Kualitas pelayanan untuk *empathy* meliputi perhatian pegawai terhadap tamu, sikap para pegawai menunjukkan tamu merasa diperhatikan sehingga para tamu merasa puas makan. Kualitas pelayanan untuk *reliability* meliputi kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu, kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa dan cara dan upaya pegawai dalam menangani masalah menunjukkan para tamu merasa terpenuhi sehingga para tamu merasa puas makan di Restaurant. Kualitas pelayanan untuk *responsiveness* meliputi kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, kesiapan pegawai dalam membantu tamu kemampuan didalam menangani keluhan tamu, menunjukkan para tamu merasa daya tanggap pegawai mayoritas baik sehingga para tamu merasa puas makan, ditunjukkan hasil angket yang disebarkan mayoritas tamu merasa puas dan karyawan dalam menanggapi keluhan dan memberikan solusinya. Kualitas pelayanan untuk *assurance* meliputi jaminan keamanan dan kenyamanan, menunjukkan para tamu merasa nyaman makan di cafe dan restaurant iron pipes.

ABSTRACT

This final project research aims to determine the work served by waiters and waitresses in increasing guest satisfaction at cafes and restaurants in Iron Pipes and guest responses on service quality of waiters and waitresses in increasing guest satisfaction at cafes and restaurants in Iron Pipes. The research data collection method of this Final Project Report is observation, interview and literature study methods. The results of the discussion show that guests feel satisfied eating at the quality of service for empathy includes employee attention to guests, the attitude of employees shows that guests feel cared for so that guests feel satisfied eating. Service quality for reliability includes the ability of employees to provide what guests need, the ability of employees to deliver services and the ways and efforts of employees in handling problems show that guests feel fulfilled so that guests feel satisfied eating at the restaurant. The quality of service for responsiveness includes the speed of employees in providing services, the readiness of employees in helping guests, the ability to handle guest complaints, showing that guests feel the responsiveness of the majority of employees is good so that guests are satisfied with eating, it is shown the results of a questionnaire distributed by the majority of guests are satisfied and employees in respond to complaints and provide solutions. The quality of service for assurance includes the assurance of safety and comfort, showing that guests feel comfortable eating at the cafe and restaurant in iron pipes.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Dedy Hermansyah
Tempat,Tanggal Lahir : Prabumulih,12 MEI 1997
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Alamat asal : Prabumulih
Gmail : Dedyh875@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

SD Negeri 53 Prabumulih : 2005 - 2010
SMP Negeri 3 Prabumulih : 2010 - 2013
SMK Negeri 2 Prabumulih : 2013 – 2016
Universitas Binadarma Palembang : 2016 - 2020

KATA PENGANTAR

Segala puja puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Ta'ala. Tidak lupa sholawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi besar Muhammad Shallahu'alaihi wa sallam beserta keluarga dan para sahabat. Setiap kemudahan dan kesabaran yang telah diberikan-Nya kepada saya akhirnya saya selaku penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "Kualitas pelayanan waiter dan waitrees dalam meningkatkan kepuasan pelanggan", sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana D-III Manajemen Perusahaan pada Fakultas Vokasi Universitas Binadarma. Dalam menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini, Penyusun sangat membutuhkan kerjasama, bantuan, bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saransaran dari berbagai pihak, terima kasih penyusun haturkan kepada :

1. Ibu Dr Sunda Ariana ,MPd MM. Rektor Universitas Binadarma
2. Bapak Rabin Ibnu Zainal, S,E,M.SC,Ph.D selaku dekan Universitas Binadarma Palembang
3. Bapak Andrian Noviardy,S,E,M.Si selaku ketua program studi manajemen perusahaan Univrsitas Bina Darma Palembang
4. Bapak Wiwin Agustian S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing laporan
5. Bapak/Ibu dosen program studi manajemen perusahaan fakulstas vokasi Universitas Binadarma Palembang
6. Kedua orang tua saya yang saya hormati yang selalu memberikan cinta kasih sayang pengorbanan dukungan dan doa nya selama ini.
7. Rekan dan pihak lain yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini. Atas semua informasi dan bimbingan serta penjelasan –penjelasan yang sangat bermanfaat.

Sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini. Penulis menyadari dalam penyelesaian laporan kerja praktek ini masih terdapat banyak kekurangannya, untuk itu penulis dan kita semua Akhir kata, wassalamu'alaikum.wr.wb

Palembang, 15 September 2020

Dedy Hermansyah
171530002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala atas karunia dan Rahmat-Nya serta Junjungan Nabi Besar Muhammad Shallahu'alaihi wasallam atas perjuangan menegakkan Ajaran Islam.
2. Ibunda tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, serta sebagai seorang motivator pembangkit semangat untuk tetap melakukan terbaik.
3. Ayahanda tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, serta sebagai seorang motivator pembangkit semangat untuk tetap melakukan terbaik.
4. Terimakasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya satu angkatan menjadi sahabat terbaik dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Terimakasih kepada keluarga besar saya yang telah support dan memotivasi sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah saya sampai selesai.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAC.....	vi
PERYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 .Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Menfaat.....	6
1.5 Metode Penelitian	6
1.6 Sistemetika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
2.1 Sejarah Iron Pipes Cafe dan Resto.....	10
2.2 Lokasi Iron Pipes Cafe & Resto.....	10

2.3 Fasilitas Iron Pipes Cafe & Resto.....	11
2.4 Gambar Menu dan Harga di Iron Pipes Cafe & Resto.....	12
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
2.6 <i>Job Description</i>	13
2.7 Karyawan Aktif.....	18
2.8 Waktu Pelaksanaan.....	19
2.9 Kegiatan Oprasional.....	19

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Pengertian Cafe dan Restoran.....	20
3.2 Pembagian Tugas di Cafe dan Restoran.....	22
3.3 Fungsi dan Tugas Waiter dan waitrees di Cafe dan Restoran.....	25
3.4 Pelaksanaan Standart Operasional dan Prosedur Pelayanan Waiter/s di Iron Pipes Cafe & Resto Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan pelanggan.....	29
3.5 Definisi Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	32
3.6 Pengertian Pelayanan.....	36
3.7 <i>Job Description Waiter dan Waitress</i> di Iron Pipes Cafe dan Restoran Palembang.....	41
3.8 Tanggapan Hasil Wawancara Pelanggan Atas Pelayanan Yang Telah di Berikan Oleh Waiter Dan Waitrees Di Iron Pipes Cafe dan Restoran Palembang.....	43
3.9 Upaya Kinerja Waiter Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Iron Pipes Cafe & Resto Palembang.....	45

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan.....	46
4.2 Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1	Tabel 2.5 Nama Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
Tabel 2	Tabel 2.5 Nama Karyawan Aktif di Iron Pipes Cafe & Restoran Palembang.....	18
Tabel 3	Tabel 3.8 Hasil Wawancara Pelanggan.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar I MENU DAN HARGA DI IRON PIPES CAFE & RESTORAN PALEMBANG.....	11
Gambar II DOKUMENTASI IRON PIPES CAFE& RESTO PALEMBANG.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Photo Dokumentasi Iron Pipes Cafe & Resto Palembang6
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Tugas Akhir Pembimbing
- Lampiran 3 Formulir Permohonan Pengajuan Judul Tugas Skripsi
- Lampiran 4 Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 5 Surat Keterangan Magang
- Lampiran 6 Photo Dokumentasi Iron Pipes Cafe & Resto Palembang6
- Lampiran 7 Surat Keterangan Lulus Ujian Tugas Akhir
- Lampiran 8 Sertefikat Magang