

ANALISIS PENGEMBANGAN *SERVICE EXCELLENT* DAN *HIGH QUALITY PRODUCT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN TAMINI SQUARE

TUGAS AKHIR
Noviana Nur Arifah
203404516017



PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024

ANALISIS PENGEMBANGAN *SERVICE EXCELLENT* DAN *HIGH QUALITY PRODUCT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN TAMINI SQUARE

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR
Noviana Nur Arifah
203404516017



PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

ANALISIS PENGEMBANGAN *SERVICE EXCELLENT* DAN *HIGH QUALITY PRODUCT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN TAMINI SQUARE

Ialah gagasan atau hasil penelitian peneliti, kecuali yang jelas rujukannya dari berbagai media. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.



Noviana Nur Arifah

203404516017

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS PENGEMBANGAN *SERVICE EXCELLENT* DAN *HIGH QUALITY PRODUCT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN TAMINI SQUARE**

Nama Mahasiswa : **Noviana Nur Arifah**
Nomor Pokok : **203404516017**



Jakarta: 15 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **ANALISIS PENGEMBANGAN *SERVICE EXCELLENT* DAN *HIGH QUALITU PRODUCT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN TAMINI SQUARE**

Nama Mahasiswa : **Noviana Nur Arifah**
Nomor Pokok : **203404416021**
Program Studi : **Pariwisata**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional


Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir



(B. Syarifuddin Latif, SH., MH)

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,



(Rizki Nurul Nugraha, STT.Par., M. PaR) (Ardi Mularsari, S.Pd., M.Pd)

Mengetahui,

Dekan,



(Prof. Kumba Digdowiseso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta: 22 Februari 2024

Tanggal Lulus: 22 Februari 2024

ABSTRAK

ANALISIS PENGEMBANGAN *SERVICE EXCELLENT* DAN *HIGH QUALITY PRODUCT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN TAMINI SQUARE

Oleh:

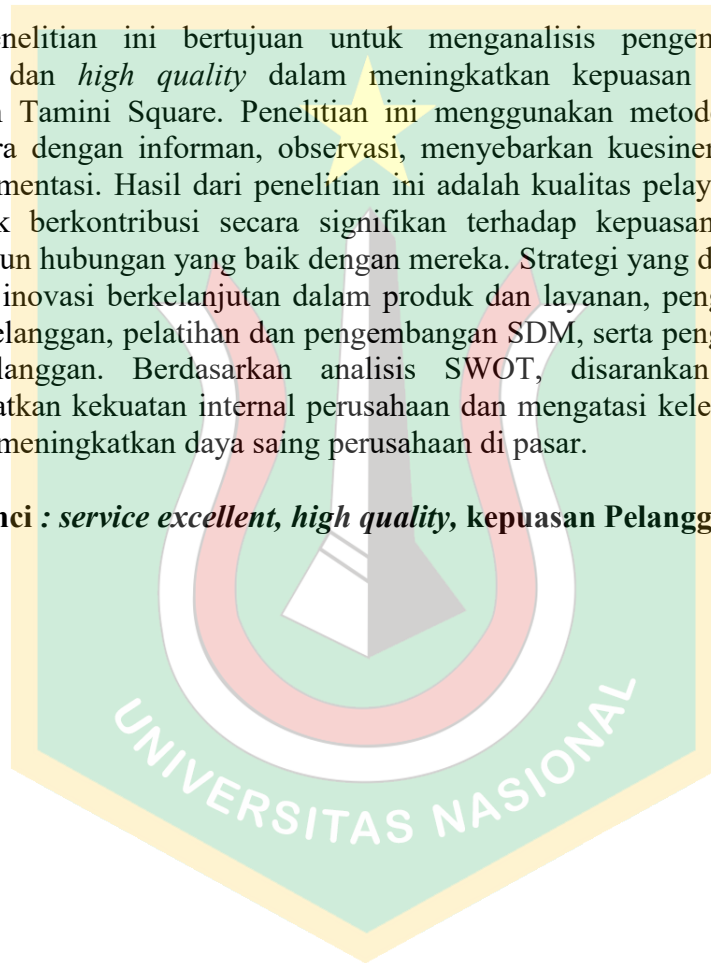
Noviana Nur Arifah

NPM: 203404516017

Tugas Akhir, dibawah bimbingan B.Syarifuddin Latif, SH.,MH

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan *service excellent* dan *high quality* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Kopi Kenangan Tamini Square. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta wawancara dengan informan, observasi, menyebarkan kuesiner secara tertutup, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan produk yang baik berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang baik dengan mereka. Strategi yang direkomendasikan termasuk inovasi berkelanjutan dalam produk dan layanan, penguatan hubungan dengan pelanggan, pelatihan dan pengembangan SDM, serta pengumpulan umpan balik pelanggan. Berdasarkan analisis SWOT, disarankan strategi untuk memanfaatkan kekuatan internal perusahaan dan mengatasi kelemahan yang ada, sehingga meningkatkan daya saing perusahaan di pasar.

Kata Kunci : *service excellent, high quality, kepuasan Pelanggan*



ABSTRACT
ANALYSIS OF EXCELLENT SERVICE AND HIGH QUALITY PRODUCT DEVELOPMENT IN AN EFFORT TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION OF TAMINI SQUARE KENANGAN COFFEE

By:

Noviana Nur Arifah

NPM: 203404516017

Final Project, under the guidance of B. Syarifuddin Latif, SH., MH

This research aims to analyze the development of excellent and high quality service in increasing customer satisfaction at Kopi Kenangan Tamini Square. This research uses qualitative methods as well as interviews with informants, observation, distributing closed questionnaires, and documentation. The results of this research are that good service and product quality contributes significantly to customer satisfaction and building good relationships with them. Recommended strategies include continuous innovation in products and services, strengthening relationships with customers, training and development of human resources, and collecting customer feedback. Based on the SWOT analysis, strategies are recommended to utilize the company's internal strengths and overcome existing weaknesses, thereby increasing the company's competitiveness in the market.

Keywords: *excellent Service, high quality, customer satisfaction*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Noviana Nur Arifah
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 19 November 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Asem No. 7 RT 02/RW 010,
Kel.Tengah, Kec.Kramat Jati
5. No. Handphone : 087774215797
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : noviana.nurarifah@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2014 : SDN 02 PAGI
2. 2014 – 2017 : SMPN 263 JAKARTA
3. 2017 – 2020 : SMK 24 BAMBU APUS, CIPAYUNG
4. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 15 Februari 2024

Noviana Nur Arifah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul “**Analisis Pengembangan *Service Excellent* dan *High Quality Product* dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Tamini Square**“. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setinggi – tingginya kepada :

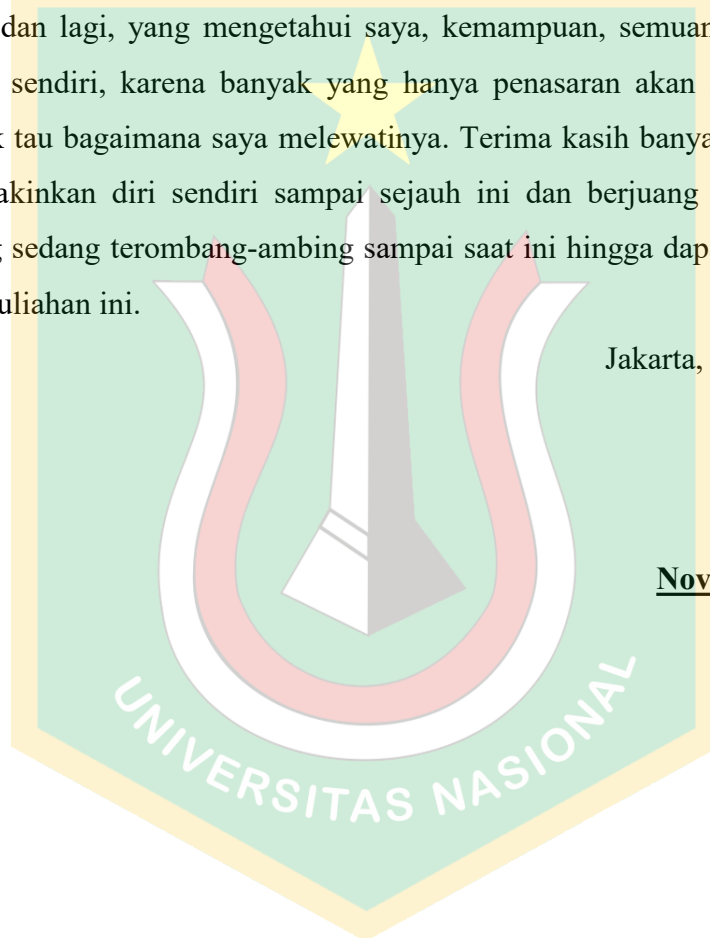
1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini S.Par., MM selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional dan sekaligus sebagai dosen pembimbing akademik saya yang selalu bisa menyediakan waktu untuk peneliti konsultasi mengenai akademik selama masa perkuliahan.
5. Bapak B.Syarifuddin Latif, SH.,MH selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti selama melakukan penelitian skripsi ini.
8. Orang tua tercinta Ibu Rosita Yunia Setiawaty.S.E, dan DRS.Suparman Padmoptro, Ibu Sri Haryatun selaku kakek nenek saya yang telah memberikan dukungan secara materi dan non materi sehingga memberikan semangat kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini hingga akhir.
9. Kakak dan adik tersayang Nadya Nur Arifah, Fenty Rani Nur Arifah, Farikha Layalia Nur Arifah, yang selalu memberi dukungan dan semangat tanpa henti hingga akhir.
10. Keluarga besar Padmoputro yang selalu memberi dukungan kepada saya, sehingga saya bisa berkembang dengan baik
11. Sahabat perkuliahan Salma Karamy, Fayza Syafira, Farrah Puspita, Khoirutunissa Apriyanti, Rahmadiani Pratiwi, Mochammad Alfaz Subur, Dinda Novanda Utami serta teman – teman satu Angkatan 2020 yang telah memberi dukungan mental, meyakinkan diri dan berjuang bersama selama perkuliahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi hingga akhir.
12. Kepada keluarga saya di Kopi kenangan Ka Winda, Didit, Rasya, Harum, Irvin, Fachri, Ayu, Silvi dan Bapak Reno yang telah memberi dukungan saya tanpa henti dan menemani hingga penelitian selesai.
13. Sahabat kecil sekaligus SMP saya Dwi Nur Fatim yang sudah menemani saya hingga akhir yang mendukung secara mental, memberi dukungan psikologis, kebahagiaan, mengerti apa itu berjuang sehingga saya bertahan hingga sekarang.
14. Kepada Masa lalu yang telah membantu baik materi dan non materi, menemani, memberi pelajaran kehidupan kepada saya sehingga penelitian saya berjalan dengan lancar dan selesai hingga akhir.

15. Teman seperjuangan yang hadir dalam hidup saya Nuraini. S.si. Yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi hingga akhir.
16. Muhamad Rafif Al-Hafiz selaku teman yang terpisah jauh antar kota, yang selalu meyakinkan dan mendukung saya hingga akhir bahwa saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini.
17. Kepada Penulis diri saya sendiri, walaupun banyak yang telah menimpa diri, seperti badai, bencana, mental tercabik-cabik, tidak tau arah, kehilangan sehingga rapuh, tidak yakin pada diri sendiri dan pernah gagal dan mencoba lagi dan lagi, yang mengetahui saya, kemampuan, semuanya hanyalah diri saya sendiri, karena banyak yang hanya penasaran akan keberhasilan dan tidak tau bagaimana saya melewatinya. Terima kasih banyak telah bertahan, meyakinkan diri sendiri sampai sejauh ini dan berjuang melawan mental yang sedang terombang-ambing sampai saat ini hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Jakarta, 15 Februari 2024

Noviana Nur Arifah



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Service Excellent	6
B. Quality Product	12
C. Kepuasan Pelanggan	15
D. Analisa SWOT	19
E. Penelitian Terdahulu	22
F. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Tempat Penelitian	27
C. Rencana Tahapan Penelitian	28
D. Teknik dan Pengumpulan Data	28
E. Teknik Pengolahan Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan Penelitian	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4.1 Logo Kopi Kenangan.....	32
Gambar 4.2 Logo Sertifikasi Kopi Kenangan.....	32
Gambar 4.3 Kebijakan Mutu dan Halal Kenangan Brand.....	33
Gambar 4.4 Outlet Kopi Kenangan Tamini Square.....	34
Gambar 4.5 Produk Roti dan <i>cookies</i> Kopi Kenangan.....	34
Gambar 4.6 Produk dan Bahan Kopi Kenangan.....	35
Gambar 4.7 Kasir.....	36
Gambar 4.8 Prepare.....	37
Gambar 4.9 Espresso.....	37
Gambar 4.10 Pouring.....	38
Gambar 4.11 Checker.....	38
Gambar 4.12 Grooming Standart Kopi Kenangan.....	39
Gambar 4.13 Struktur Team Kopi Kenangan Tamini Square.....	39



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rencana Tahapan Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Analisis Matriks SWOT Upaya Meningkatkan <i>Service Excellen</i> dan <i>High Quality Product</i> Pada Kopi Kenangan Tamini Square.....	47

