

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MIXUE ICE
CREAM AND TEA* CABANG MT. HARYONO BALIKPAPAN**

TUGAS AKHIR



TIARA AMANDA ARIVIANI

NIM: 942021031

PROGRAM STUDI DIPLOMA III TATA BOGA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN

BALIKPAPAN

2024

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA *MIXUE ICE
CREAM AND TEA* CABANG MT. HARYONO BALIKPAPAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**



TIARA AMANDA ARIVIAN TI

NIM: 942021031

PROGRAM STUDI DIPLOMA III TATA BOGA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN

BALIKPAPAN

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *MIXUE ICE CREAM AND TEA* CABANG MT. HARYONO
BALIKPAPAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada Program Studi Tata Boga Politeknik Negeri Balikpapan
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Seminar Tugas Akhir**

Disusun Oleh:

Tiara Amanda Arivianti

NIM: 942021031

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Lisnawaty Simatupang, S.S, M.Hum
NIP. 1991122220201220003

Pembimbing II



Dra. Nawang Retno Dwiningrum, M.Si
NIP. 196612192007012017

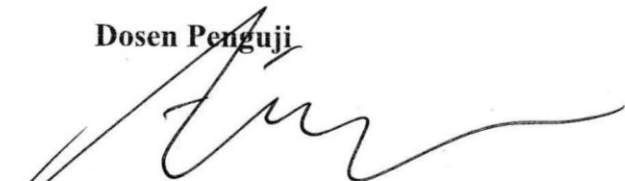
LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA *MIXUE ICE CREAM AND TEA* CABANG MT. HARYONO
BALIKPAPAN**

**Disusun Oleh:
Tiara Amanda Arivianti
NIM: 942021031**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Tata Boga, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Balikpapan

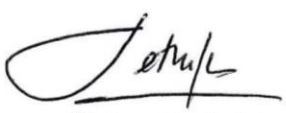
Dosen Penguji


Abdul Gafur, S.Pd., M.Pd
NIP. 198902182015041001

Pembimbing I


Lisnawaty Simatupang, S.S, M.Hum
NIP. 1991122220201220003

Pembimbing II


Dra. Nawang Retno Dwiningrum, M.Si
NIP. 196612192007012017


Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

Henry Wismarko, S.Pd., M.Pd
NIP. 198804202019031015

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Amanda Arivianti
Tempat/Tanggal Lahir : Balikpapan, 17 Juli 2003
NIM : 942021031

Menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan” bukan merupakan hasil karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam kutipan yang saya sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Balikpapan, 5 Januari 2024
Mahasiswa,



Tiara Amanda Arivianti
NIM. 942021031

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Amanda Arivianti

NIM : 942021031

Program Studi : Tata Boga

Jurusan : Pariwisata

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Balikpapan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty/Free Right*) atas Tugas Akhir Saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Balikpapan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Balikpapan, 5 Januari 2024
Mahasiswa,



Tiara Amanda Arivianti
NIM. 942021031

ABSTRAK

Tiara Amanda Arivianti, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan, Tata Boga

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu usaha. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui kualitas pelayanan dari *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan, 2) mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan, dan 3) menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 135 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan dipersepsikan baik oleh sebagian besar konsumen, 2) konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan, dan 3) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan sebesar 66,6%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Mixue Ice Cream and Tea* Cabang MT. Haryono Balikpapan

ABSTRACT

Tiara Amanda Arivianti, *Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Mixue Ice Cream and Tea MT. Haryono Branch Balikpapan, Culinary Arts*

Customer satisfaction is a very important factor for the sustainability of a business. One of the factors that can influence customer satisfaction is the quality of service. This research aimed to: 1) assess the service quality of Mixue Ice Cream and Tea MT. Haryono Branch Balikpapan, 2) identify the level of customer satisfaction regarding the service quality at Mixue Ice Cream and Tea MT. Haryono Branch Balikpapan, and 3) elucidate the impact of service quality on customer satisfaction at Mixue Ice Cream and Tea MT. Haryono Branch Balikpapan. This research is a quantitative research that utilized a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 135 respondents. The research findings indicated that: 1) the service quality provided by Mixue Ice Cream and Tea MT. Haryono Branch Balikpapan was perceived positively by the majority of customers, 2) customers were satisfied with the service provided by Mixue Ice Cream and Tea MT. Haryono Branch Balikpapan, and 3) service quality significantly influenced customer satisfaction at Mixue Ice Cream and Tea MT. Haryono Branch Balikpapan, with an impact rate of 66,6%.

Key words: *Service Quality, Customer Satisfaction, Mixue Ice Cream and Tea MT. Haryono Branch Balikpapan*