

**ANALISA PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PROSES  
PELAYANAN SAAT *RUSH HOUR* DI *FORE COFFEE* MT  
HARYONO BALIKPAPAN**

**TUGAS AKHIR**



**Disusun oleh:**

**ARRAYYAN YUZHASS AMALIA**

**942023068**

**PROGRAM STUDI TATA BOGA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN**

**2026**

**ANALISA PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PROSES  
PELAYANAN SAAT *RUSH HOUR* DI FORE COFFEE MT  
HARYONO BALIKPAPAN**

**TUGAS AKHIR**

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



**Disusun oleh:**

**ARRAYYAN YUZHASS AMALIA**

**942023068**

**PROGRAM STUDI TATA BOGA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN**

**2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PROSES PELAYANAN  
SAAT *RUSH HOUR* DI FORE COFFEE MT HARYONO BALIKPAPAN

### TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Program Studi Divisi Kamar/Tata Boga Politeknik Negeri  
Balikpapan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Tugas Akhir

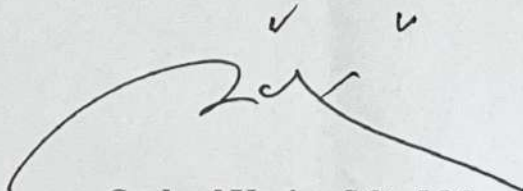
Disusun oleh:

ARRAYYAN YUZHASS AMALIA

942023068

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Syahrul Karim, S.St., M.Sc  
198004252024211009

Pembimbing II



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

## LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PROSES PELAYANAN  
SAAT *RUSH HOUR* DI FORE COFFEE MT HARYONO BALIKPAPAN

Disusun oleh:

NAMA: ARRAYYAN YUZHASS AMALIA  
NIM: 942023068

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:

  
Drs. Bambang Jati Kusuma, MM  
196605171993031005

Pembimbing I

  
Syahrul Karim, S.St., M.Sc  
198004252024211009


Pembimbing II

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



  
Chardina Dianovita, S.Gz., M.Gz.  
198703162019032007

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arrayyan Yuzhass Amalia  
Tempat/Tgl Lahir : Balikpapan, 30 September 2005  
NIM : 942023068

Menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul “**ANALISA PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PROSES PELAYANAN SAAT RUSH HOUR DI FORE COFFEE MT HARYONO BALIKPAPAN**” adalah 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, 15 Januari 2026  
Mahasiswa.



ARRAYYAN YUZHASS AMALIA  
942023068

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ARRAYYAN YUZHASS AMALIA

NIM : 942023068

PROGRAM STUDI : D3-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:

**“ANALISA PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PROSES PELAYANAN  
SAAT RUSH HOUR DI FORE COFFEE 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, 15 Januari 2026

Mahasiswa.



ARRAYYAN YUZHASS AMALIA

942023068

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Fore Coffee MT Haryono Balikpapan pada saat jam sibuk (rush hour). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif fenomenologi dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap tujuh informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi melalui aplikasi mobile, khususnya fitur pre-order, dipersepsikan sangat positif karena efektif meminimalisir waktu antrean fisik. Selain faktor teknologi, ketangkasan dan profesionalisme komunikasi staf barista saat tekanan kerja tinggi menjadi elemen kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, kapasitas area tunggu yang terbatas saat jam puncak masih menjadi kendala bagi kenyamanan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sinergi antara inovasi digital dan kompetensi interpersonal staf merupakan penentu utama keberhasilan pelayanan Fore Coffee di kawasan strategis.

**Kata Kunci:** Persepsi Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Rush Hour, Fore Coffee.

## ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze customer perceptions of service quality at Fore Coffee MT Haryono Balikpapan during rush hour. The research method used is qualitative phenomenological approach, with data collected through observation and in-depth interviews with seven informants. The results show that technology integration via the mobile application, particularly the pre-order feature, is perceived very positively as it effectively minimizes physical queuing time. In addition to technological factors, the agility and professional communication of the baristas under high work pressure are key elements in maintaining customer satisfaction. However, limited waiting area capacity during peak hours remains a constraint for customer comfort. This study concludes that the synergy between digital innovation and staff interpersonal competence is the main determinant of Fore Coffee's service success in strategic areas.*

***Keywords:*** *Customer Perception, Service Quality, Rush Hour, Fore Coffee*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, karunia, dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat dan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu, atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang, kesabaran, serta dukungan moril dan materil yang selalu menguatkan penulis dalam setiap proses perjalanan akademik ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, Bapak Syahrul Karim, S.St., M.Sc selaku dosen pembimbing I dan Bapak Abdul Gafur, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II, atas bimbingan, arahan, waktu, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ahmad Farda Lubaba yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta emotional support kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Terima kasih pula kepada sahabat penulis, Haniya Rachim Chairunisa Haibati dan Nurzaqi Dwi Febbiyanti, yang telah membantu, memberikan masukan, serta menemani penulis dalam proses penyelesaian dan penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Terakhir, penulis berterima kasih kepada diri sendiri karena telah berusaha, bertahan, dan tidak menyerah hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal bagi perjalanan penulis selanjutnya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisa Persepsi Pelanggan Terhadap Proses Pelayanan saat Rush Hour di Fore Coffee Mt Haryono Balikpapan”. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan rangkaian dalam perjalanan akademik penulis di Program Studi D3 Tata Boga, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Balikpapan. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Emil Azmanajaya, S. T., M.T. selaku Direktur Politeknik Balikpapan.
2. Ibu Chardina Dianovita, S.Gz., M.Gz selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Ibu Praseptia Gardiarini, S.Gz., M.P.H selaku Ketua Program Studi Tata Boga Politeknik Negeri Balikpapan
4. Syahrul Karim, S.St., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
5. Abdul Gafur, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir.
6. Kedua orang tua yang telah memberi semangat dan dukungan dalam menjalankan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Balikpapan angkatan 2023 terima kasih sudah berjuang bersama dan saling menguatkan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini bukanlah karya yang sempurna dan masih banyak kekurangan.. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Balikpapan, 15 Januari 2026

Arrayyan Yuzhass Amalia

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Kajian Teori.....	6
2.1.1 Persepsi Pelanggan.....	6
2.1.2 Pelayanan Pelanggan dalam Industri Jasa.....	8
2.1.3 Teori SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ) .....	11
2.2 Penelitian Relevan.....	14
2.3 Kerangka Berpikir.....	15
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	18

3.3 Subjek Penelitian.....	18
3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	20
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	21
3.5 Keabsahan Data .....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN SARAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	26
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	26
4.1.2 Profil Informan.....	36
4.2 Hasil Penelitian .....	38
4.2.1 Sistem Pelayanan Di Fore Coffee Pada Saat Rush Hour .....	38
4.2.2 Kualitas Pelayanan Di Fore Coffee.....	41
4.3 Pembahasan.....	49
4.3.1 Persepsi Pelanggan Pada Saat <i>Rush Hour</i> .....	49
4.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Tetap Membeli .....	52
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	16
Gambar 4.1 Logo Fore Coffe .....	26
Gambar 4.2 Foto Fore Coffee MT Haryono .....	27
Gambar 4.3 Fasilitas Fore Coffe .....	29
Gambar 4.4 Menu Fore Coffe .....	30
Gambar 4.5 Aplikasi Fore Coffe .....	31
Gambar 4.6 Pelayanan Offline .....	33
Gambar 4.7 Perbandingan Waktu Saat Rush Hour .....	35
Gambar 4.8 Perbandingan Waktu Saat Tidak Rush Hour .....	35
Gambar 4.9 Pesanan Saat Rush Hour .....	44
Gambar 4.10 Suasana Bar .....	46
Gambar 4.11 Foto Produk .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	21
Tabel 4.1 Profil Informan.....	36