

**PELAYANAN KONSUMEN PADA PENGEMBANGAN
CAFE RESTO DAN WEDANGAN CEMOKOT**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Pada
Program Studi Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:
Dewi Kumalasari
A210150030

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MATEMATIKA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SEPTEMBER, 2019

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dewi Kumalasari

Nim : A210150030

Progni : Pendidikan Akutansi

Judul Skripsi : Pelayanan Konsumen Pada Pengembangan Cafe Resto Dan Wedangan Cemokot

Menyatakan bahwa sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila ada kemudian hari terbukti skripsi ini plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 13 November 2019



Dewi Kumalasari

A210150030

HALAMAN PERSETUJUAN
PELAYANAN KONSUMEN PADA PENGEMBANGAN
CAFE RESTO DAN WEDANGAN CEMOKOT

Diajukan Oleh :

Dewi Kumalasari

A210150030

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi fakultas keguruan dan ilmu pendidikan,
universitas muhammadiyah surakarta untuk dipertanggung jawabkan dihadapan tim penguji
skripsi.

Surakarta, 24 Oktober 2019



Muhammad Yahya, Drs., M.Si.

NIDN.0605095302

HALAMAN PENGESAHAN

**PELAYANAN KONSUMEN PADA PENGEMBANGAN
CAFE RESTO DAN WEDANGAN CEMOKOT**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

DEWI KUMALASARI

A210150030

Telah dipertaruhkan didepan Dewan Penguji

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari, Kamis 31 Oktober 2019 tanggal:

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Muhammad Yahya, M. Si. (.....)
(Ketua Dewan Penguji 1)
2. Drs. Joko Suwandi, M.Pd (.....)
(Ketua Dewan Penguji 2)
3. Tri Nur Wahyudi, S.P.d.,M.Pd (.....)
(Ketua Dewan Penguji 3)

Dekan,


(**Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M. Hum**)

19930428 1993031 002

HALAMAN MOTTO

Life is like riding a bicycle. To keep your balance, you must keep moving
(Albert Einstein)

Tanyalah kepada ahlinya jika kamu tidak mengetahui
(QS. An-Nahl: 43)

Mimpi tidak pernah menyakiti siapapun jika dia terus bekerja tepat di belakang
mimpinya untuk semaksimal mungkin
(F. W Woolworth)

Jangan takut untuk membuat kesalahan, tapi pastikan anda tidak melakukan
kesalahan yang sama dua kali
(Akio Morita)

Perbaiki apa yang bisa kamu perbaiki dan relakan apa yang terjadi diluar batas
kemampuanmu
(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah Swt yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

1. Allah Swt karena atas izin dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi Bapak Kusnadi dan Ibu jumiatus selaku penyemangat dan pendorong utama. Segala limpahan dukungan dan kasih sayang tiada henti tcurahkan sepanjang perjalanan hidup saya.
3. Suami saya koko yang selalu menjadi tempat berbagi kasih sayang dan bertukar cerita untuk terus berjuang.
4. Adik saya Dani Kusuma yang selalu mensupport dan mendukung saya dalam keadaan apapun.
5. Kakek dan nenek saya yang juga ikut mendoakan.
6. Saudara-saudara saya fatma eka bela, langgeng adji pamukas, hendrian dwi, zainal putra anggara, ahda latif pratama, hariyanti dan yang lainnya yang sealu memberikan do'a dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak leo dan bapak didit selaku manajemen Cemokot .
8. Teman-teman Pendidikan Akuntansi angkatan 2015 Susi Ermawati, Nilan Dwi, Ayu Bety, Riska Anggraini, Ftriana Citra, Fatimah Cahya, Ima Nugrahaini dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu pendamping selama di bangku perkuliahan dengan segala cerita keluh dan kesah, bentuk penyambung di kala lelah dan menjadi bagian dari proses empat tahun di bangku perkuliahan.
9. Orang-orang terdekat Putri Styaningsih yang senantiasa memberikan suport doa dan dukunganya.
10. Bapak Muhammad Yahya, Drs.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dalam mengerjakan skripsi ini dengan baik serta dewan peguji yang telah memberikan saran dan masukan ataupun ilmu baru untuk saya.
11. Almamater yang telah memberikan wadah untuk terus belajar menjadi pribadi yang bermanfaat untuk orang lain.

ABSTRAK

PELAYANAN KONSUMEN PADA PENGEMBANGAN CAFE RESTO DAN WEDANGAN CEMOKOT

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dalam sebuah pelayanan konsumen pada pengembangan suatu resto untuk dapat bersaing di era milenial. Penelitian ini merupakan penelitian Etnografi dengan melibatkan konsumen di Cafe Resto dan Wedangan Cemokot yang akan diambil 3 konsumen dan 2 karyawan sebagai subyek penelitian. Teknik pengumpulan data ini yaitu observasi dan wawancara. Sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wawancara pendapat pada konsumen menunjukkan hasil fisik yang terlihat sudah cukup bagus dan tampilan umum pada resto di Cemokot sudah cukup memadai. Sedangkan pada hasil pendapat karyawan dalam soal menujangnya sistem kinerja karyawan dan pelayanan untuk konsumen sudah bagus dan memadai. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pada fasilitas umum yang masih kurang bagus pada wifi. Sedangkan faktor internal pada karyawan yang masih kurang bagus dalam kinerja profesional kerja atau manajemen yang terdapat pada resto Cemokot

Kata kunci : Pelayanan Konsumen, pengembangan resto

ABSTRACT

This study aims to describe in a consumer service on the development of a restaurant to be able to compete in millennial territory. This research is a qualitative Ethnographic study involving consumers in Cafe Resto and Wedangan Cemokot which will be taken by 3 consumers and 2 employees as research subjects. These data collection techniques are observation and interviews. While the analysis of data through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study address that opinion interviews with consumers address physical results that look good enough and the general appearance of restaurants in Cemokot is sufficient. Whereas the results of the employee's opinion in regards to the performance of the employee's performance system and services for consumers are good and adequate. The factors that affect the public facilities that are still not good on wifi. While internal factors in employees who are still not good in the work professional or management performance found in Cemokot restaurant

Keywords: Consumer Services, restaurant development

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, salawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan dengan judul “Analisis Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika Menurut Teori Polya pada Materi Bangun Ruan Sisi Lengkung Ditinjau dari Gaya Kognitif Peserta Didik Kelas IX SMP”. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan Matematika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini dapat tersusun dengan baik berkat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak yang memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian.
2. Bapak Prof. Dr. Harsono, SU. Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi yang telah menyetujui permohonan penyusunan skripsi.
3. Bapak Drs. Muhammad Yahya, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada peneliti menyusun penelitian ini serta membimbing dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Didit ambardi selaku manajemen yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian di Resto Cafe dan Wedangan Cemokot yang bersangkutan.
5. Seluruh keluarga besar Resto Cafe dan Wedangan Cemokot yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Dosen-dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama studi.
7. Bapak dan ibu tercinta yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu- persatu.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini dan mohon maaf apabila ada yang tidak disebutkan di atas. Semoga segala kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi guru, peserta didik, dan selain penulis sendiri serta berbagai pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

WassalamualaikumWr.Wb.

Surakarta, 30September2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Jenis dan Desain Penelitian	15
B. Tempat dan Waktu Penelitian	15
C. Data, Sumber Data dan Narasumber.....	16
D. Kehadiran Peneliti	16
E. Teknik Pengumpulan Data.....	17
F. Teknik Analisis Data	17
G. Keabsahan Data	18

BAB IV HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
A. Hasil Penelitian	19
B. Pembahasan	36
C. Keterbatasan Penelitian	40
BAB V PENUTUP	41
A. Simpulan	41
B. Implikasi	42
C. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen wawancara konsumen.....	46
Lampiran 2 Instrumen wawancara karyawan.....	48
Lampiran 3 Makanan Khas dari Cemoko	49
Lampiran 4 Kerapihan dari Cemokot secara fisik	50
Lampiran 5 Penampilan dari tempat indoor atau outdoor.....	51
Lampiran 6 Pembelian makanan via online dari gojek maupun grab.....	52
Lampiran 7 Variasi minuman dari Cemokot.....	53
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	54
Lampiran 9 Lembar Observasi Pelayanan Konsumen Pada Pengembangan Konsumen	56
Lampiran 10 Surat Keterangan riset	58