

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI ELMAR CAFE AND EATERY DALAM  
PROGRAM MBKM WIRUSAHA MERDEKA UC 2023**

**LAPORAN MAGANG**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**



**DIAJUKAN OLEH:  
AYU ROMADONI  
NIM 22111011**

**STIA MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

LAPORAN MAGANG  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI ELMAR CAFE AND EATERY DALAM  
PROGRAM MBKM WIRUSAHA MERDEKA UC 2023

DIAJUKAN OLEH:  
**AYU ROMADONI**  
NIM 22111011

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

KETUA PROGRAM STUDI



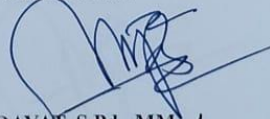
SOEDARMANTO. SE, MM.  
NIDN : 0322036902

DOSEN PEMBIMBING



MUDAYAT, S. Pd., MM.  
NIDN : 0722017004

MENGETAHUI,  
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA  
PLH\_KETUA



MUDAYAT, S. Pd., MM.  
NIDN : 0722017004

**LEMBAR PENGESAHAN**


LAPORAN MAGANG  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI ELMAR CAFE AND EATERY DALAM  
PROGRAM MBKM WIRUSAHA MERDEKA UC 2023

DISUSUN OLEH :  
**AYU ROMADONI**  
NIM 22111011

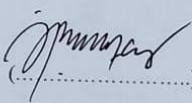
TELAH DIPRESENTASIKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI MAGANG  
PADA TANGGAL 27 JANUARI 2024

**PENGUJI**

1. SOEDARMANTO, SE,MM  
NIDN : 0322036902

  
(.....)

2. MEYTI HANNA ESTER K, S.Sos, MM  
NIDN : 0717057703

  
(.....)

MENGETAHUI,  
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA  
PLH. KETUA

  
MUDAYAT, S.Pd., MM.  
NIDN : 072201700

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih setia dan kemurahanNya yang memberikan Kesehatan dan kesempatan sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elmar Cafe And Eatery Dalam Program MBKM Wirausaha Merdeka UC 2023”

Laporan Magang ini merupakan hasil dari kegiatan magang yang penulis lakukan selama dua bulan di sebuah kafe yang berlokasi di Surabaya, laporan ini dibuat untuk memenuhi tugas mata kuliah magang pada program studi administrasi bisnis-S1 STIAMAK Barunawati.

Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Mudayat S.Pd., MM., selaku PLH Ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Surabaya;
2. Soedarmanto, SE., M.M., selaku ketua program studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Surabaya;
3. Mudayat, S.Pd., MM., selaku Dosen Pembimbing Magang di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Surabaya;
4. Bapak Dr. David S. Kodrat, MM., CPM (A), CRME, selaku ketua dalam program Wirausaha Merdeka Kampus Merdeka;
5. Bapak Samuel Lie dan Ibu Almaedawati Erina, yang telah memberikan pengalaman, pengetahuan dan motivasi selama program Wirausaha Merdeka memberikan bimbingan perkuliahan hingga program berakhir.
6. Bapak Iqbal Ramadhan, selaku pemilik Elmar Cafe And Eatery dan seluruh karyawan/karyawati cafe yang telah banyak membantu selama saya magang;
7. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat guna menyelesaikan laporan magang ini;
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.

Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan magang ini, oleh karena itu, Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca umumnya.

Surabaya, 15 Januari 2024

Ayu Romadoni  
NIM 22111011

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Magang .....	3
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG</b> .....	6
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	6
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	7
2.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang Kerja .....	7
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	9
2.5 Tugas Unit Kerja .....	10
2.6 Penjelasan Singkat Tugas Unit Kerja .....	10
2.7 Produk .....	12
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	13
3.1 Kafe .....	13
3.2 Pengertian Harga .....	14
3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
3.4 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	18
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	29
4.1 Deskripsi Kegiatan Magang kerja .....	29
4.2 Metode Kegiatan Magang Kerja .....	32
4.3 Metode Pengumpulan Data .....	34
4.4 Analisis Data .....	36

4.5 Identifikasi Masalah .....	39
4.6 Sebab dan Akibat Masalah .....	41
4.6.1 Sebab Masalah .....	41
4.6.2 Akibat Masalah .....	41
4.7 Solusi Pemecahan Masalah .....	42
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	43
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xi
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rincian Pelaksanaan Kegiatan Magang .....	8
Tabel 4.1 Rincian Aktivitas Magang .....	33



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Denah Lokasi Elmar Cafe And Eatery .....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Elmar Cafe And Eatery .....	9
Gambar 2.3 Menu Elmar Cafe And Eatery .....	12
Gambar 4.1 Instagram Elmar Cafe And Eatery .....	35
Gambar 4.2 Postingan Instagram Elmar Cafe And Eatery .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pengantar Magang

Lampiran 2 Foto Kegiatan Magang

Lampiran 3 Foto Kegiatan Wawancara

Lampiran 4 Hasil Nilai Kegiatan WMK

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program Merdeka belajar kampus merdeka (MBKM), merupakan kebijakan menteri Pendidikan dan kebudayaan yang bertujuan mendorong mahasiswa untuk menguasai berbagai keilmuan yang berguna untuk memasuki dunia kerja. Kampus merdeka memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memilih mata kuliah yang akan mereka ambil. Berbagai bentuk kegiatan belajar di luar perguruan tinggi, di antaranya melakukan magang/praktek kerja di industri atau tempat kerja lainnya., melaksanakan proyek pengabdian kepada masyarakat di desa, mengajar satuan Pendidikan, mengikuti pertukaran mahasiswa, melakukan penelitian, melakukan kegiatan kewirausahaan, membuat studi/proyek independent, dan mengikuti program kemanusiaan.

Dalam upaya mewujudkan program yang dilakukan oleh kementerian Pendidikan, dalam kesempatan ini salah satu mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Bisnis Kepelabuhan, STIAMAK Barunawati Surabaya melaksanakan MBKM Wirausaha Merdeka di salah satu kampus penyelenggara yaitu Universitas Ciputra Surabaya. Dan di salah satu mata kuliah di program wirausaha merdeka yaitu melakukan kegiatan magang/ learning together.

Magang kerja merupakan perkuliahan melalui kegiatan bekerja secara langsung di dunia kerja. Magang kerja ini merupakan praktik bagi mahasiswa dengan tujuan mendapat pengalaman dari kegiatan tersebut yang nantinya

digunakan untuk pengembangan profesi. Dan pada kegiatan magang kerja, mahasiswa melakukan pelaksanaan magang kerja di salah satu cafe di Surabaya, karena sesuai dengan jenis bisnis yang akan dikembangkan dalam program Wirausaha Merdeka yaitu dibidang Food And Beverages.

Bisnis yang sedang berkembang pesat saat ini salah satunya bisnis dalam bidang kafe, banyaknya pebisnis dalam bidang ini bisa dikatakan persaingan bisnis yang sangat ketat. Pelaku bisnis kafe dituntut untuk menjadi kreatif dalam setiap aspeknya agar siap menghadapi tantangan persaingan yang ketat ini dan dapat mempertahankan bisnisnya.

Salah satu faktor keberhasilan pelaku bisnis kafe adalah melihat pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk penilaian konsumen pada tingkat layanan yang telah diterima oleh konsumen, pelayanan yang baik tentu diharapkan konsumen agar memberikan rasa puas. Kualitas pelayanan adalah perilaku yang tidak kasat mata, yang terjadi antara konsumen dan juga karyawan, atau hal – hal yang diberikan oleh perusahaan dalam memecahkan permasalahan konsumen dan juga memberikan kepuasan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Selain kualitas pelayanan, harga juga dapat menjadi faktor penting untuk mengukur kepuasan pelanggan. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa dengan jumlah dari seluruh nilai yang ditukar oleh konsumen atau manfaat karena memiliki dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga dapat mempengaruhi sebuah konsumen untuk menentukan

keputusan membeli produk atau jasa tersebut. Kafe yang berada di Surabaya masih memiliki harga yang cukup tinggi dan juga kualitas rasa yang masih standard, terkadang konsumen dapat menerima harga yang cukup tinggi jika kualitas produk / jasa yang diberikan sangat baik sehingga harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari permasalahan tersebut membuat penulis membuat laporan dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elmar Cafe And Eatery Dalam Program MBKM Wirausaha Merdeka UC 2023”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Magang**

Bahwa magang kerja ini diharapkan penulis mampu menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah ke dunia kerja dan mendapatkan ilmu serta pengalaman yang baru di dunia kerja.

### **1.2.1 Tujuan Magang**

Sehubungan dengan adanya kegiatan magang kerja ini memiliki tujuan bagi mahasiswa, institusi tempat magang, dan juga bagi STIAMAK.

#### **1. Tujuan Bagi Mahasiswa**

Sebagai mahasiswa magang kerja ini memiliki beberapa tujuan :

- a. Memperoleh pengalaman riil berupa praktik atau pelatihan kerja di sebuah kafe;
- b. Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan baik hard skill maupun soft skill yang terkait dengan perkopian;

- c. Mengembangkan dan menambah wawasan di bidang food and beverages;
  - d. Menambah relasi dan mengembangkan kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim yang biasa digunakan dalam dunia kerja.
2. Tujuan Bagi Institusi Tempat Magang
- a. Sebagai sarana untuk meningkatkan dan mengimplementasikan kerjasama antara Elmar Cafe And Eatery dengan kampus STIAMAK baik yang bersifat akademis dan juga organisasi.
  - b. Dapat mengetahui gambaran tenaga kerja yang ada di Indonesia.
3. Tujuan Bagi STIAMAK
- a. Sebagai sarana untuk meningkatkan dan mengimplementasikan Kerjasama antar Elmar Cafe And Eatery dengan kampus STIAMAK baik yang bersifat akademis dan juga organisasi.
  - b. Dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diberikan dalam perkuliahan.

### **1.2.2 Manfaat Magang**

Sehubungan dengan magang kerja ini mempunyai manfaat sangat besar bagi mahasiswa dan perguruan tinggi, Adapun manfaat magang kerja antara lain :

1. Mahasiswa diharapkan dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman kerja yang praktis dan dapat mengetahui pengetahuan teori yang diperoleh lebih jauh.
2. Mahasiswa diharapkan bisa lebih jauh mengasah, memperdalam, dan meningkatkan kemampuan, ketrampilan, serta kreativitas diri.
3. Memperoleh gambaran nyata mengenai lingkungan kerja.
4. Institusi dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diberikan di dalam kegiatan perkuliahan.
5. Sebagai sarana untuk meningkatkan atau mengimplementasikan Kerjasama antar institusi dengan perusahaan magang kerja untuk bekerja sama lebih lanjut baik yang bersifat akademis maupun organisasi.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Berdiri sejak April tahun 2023 yang lalu dengan ditandai dengan pembukaan outlet di daerah surabaya utara yang berlokasi di jl dupak bangunsari no 40, berkembang dengan baik dalam berjalannya waktu ini. Budaya kopi di kota Surabaya menjadi pendorong pergerakan, geliat kolaborasi dan mengedepankan ruang alternatif serta ruang kreatif adalah cara kami tumbuh dengan music sebagai sentuhannya. Elmar Cafe And Eatery adalah usaha dibidang kopi dan makanan yang mengarah ke pasar menengah ke atas dengan harga yang cukup terjangkau.

Elmar Cafe And Eatery sendiri adalah sebagai tempat bersantai untuk menikmati kopi dan beristirahat untuk memulai aktivitas kembali atau menikmati suasana kafe. Kafe ini didesain layaknya kafe yang memiliki tempat yang nyaman dan bersih, kafe juga didesain instagramable yang memiliki tempat spot foto yang bagus sehingga digemari oleh anak muda. Kafe ini juga mengadakan live music setiap minggunya yang dapat menarik konsumen agar datang ke kafe tersebut.

Kafe ini dibangun dilokasi yang cukup strategis karena kafe dikelilingi oleh sekolah sehingga banyak pengunjung dari lingkungan sekitar, seperti murid yang bersekolah dilingkungan kafe dan juga wali murid yang sedang menunggu anaknya. Perhitungan yang matang mengenai aspek pengadaan bahan baku yang pasti, kualitas makanan yang terjaga baik, financial yang matang. Harga yang



cukup terjangkau kenyamanan, operasional yang terkontrol serta marketing yang tajam dalam menciptakan segmentasi pasar yang cukup luas.

## **2.2 Visi Dan Misi Perusahaan**

### **1. Visi**

Memberikan pelayanan terbaik terhadap pengunjung/ konsumen dalam harga yang terjangkau, dan ditunjang dengan tempat yang nyaman dan pelayanan terbaik.

### **2. Misi**

Mempertahankan cita rasa kopi yang berkualitas serta meningkatkan kreativitas untuk menciptakan menu-menu baru yang lebih bervariasi untuk ditawarkan dan dapat dinikmati pelanggan.

## **2.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang Kerja**

Tempat pelaksanaan magang yaitu sebagai berikut :

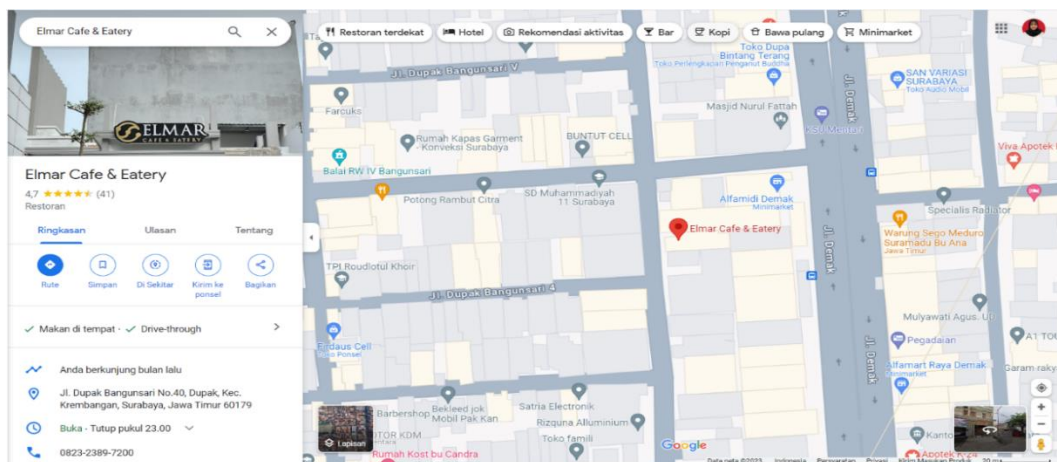
Nama Instansi : Elmar Cafe And Eatery

Alamat : Jl Dupak Bangun Sari No. 40, Surabaya

Telepon : 0823 2389 7200

Website : @elmarcafe.id

Bagian : Barista



**Gambar 2.1 Denah Lokasi Elmar Cafe And Eatery**

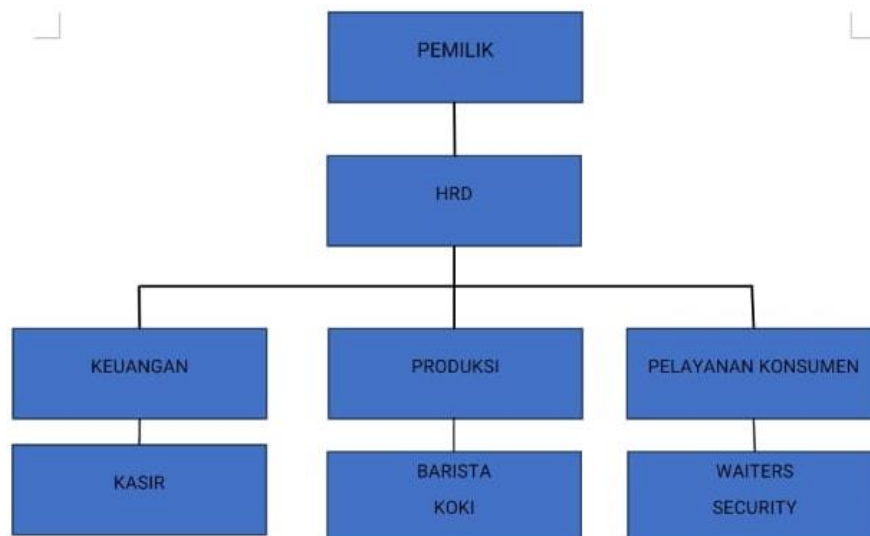
Kegiatan magang di Elmar Cafe And Eatery dimulai pada tanggal 9 Oktober 2023 hingga 16 November 2023. Kegiatan magang ini dilakukan setiap hari minggu – senin dengan dua shift yaitu shift I pukul 08.00 – 16.00 dan shift II pukul 15.00 – 23.00 WIB dengan hari libur satu minggu sekali di hari yang tidak ditentukan. Penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan sejak minggu ke 5 pada pelaksanaan Learning Together.

**Tabel 2.1 Rincian Pelaksanaan Kegiatan Magang.**

No	Waktu	Bentuk Kegiatan
1	Minggu 1 (09 Oktober 2023 – 15 Oktober 2023)	Pengenalan Lingkungan Elmar Cafe and Eatery
2	Minggu 2 (16 Oktober 2023 – 22 Oktober 2023)	Pengenalan Alat dan Proses Pembuatan minuman kopi dan non kopi (Barista)
3	Minggu 3 (23 Oktober 2023 – 29 Oktober 2023)	Pendalaman Kegiatan Magang
4	Minggu 4 (30 Oktober 2023 – 05 November 2023)	Pendalaman Kegiatan Magang
5	Minggu 5 (06 November – 16 November 2023)	Pengumpulan Data dan Penyusunan Laporan
6	(15 Januari 2024)	Pengumpulan Laporan Magang

## 2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Suatu perusahaan pasti akan membutuhkan struktur organisasi. Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau kegiatan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Adapun struktur organisasi Elmar Cafe And Eatery yang berbentuk organisasi garis yaitu :



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Elmar Cafe And Eatery**

## **2.5 Tugas Unit Kerja**

Berikut penulis jabarkan penjelasan singkat mengenai tugas unit kerja yang ada di Elmar Cafe And Eatery yaitu :

1. Pemilik / Investor, memantau kinerja investasi mereka dalam kegiatan investasi.
2. HRD, bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh SDM didalamnya.
3. Kasir, mengurus transaksi pembelian.
4. Barista, membuat pesanan minuman kopi dan non kopi yang paanas sampai yang dingin.
5. Kitchen, memebuat pesanan makanan.
6. Waiter, mengantarkan makanan dan minuman yang sudah dibuat oleh barista dan koki ke konsumen yang sudah memesan.
7. Security, menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan kafe.

## **2.6 Penjelasan Singkat Tugas Unit Kerja**

Berikut penjelasan singkat mengenai tugas unit kerja yang ada di Elmar Cafe And Eatery yaitu :

1. Pemilik / Investor
  - a. Memantau kinerja outlet setiap bulanan dan laporan bulanan.
  - b. Memberikan masukan-masukan dan saran untuk pengembangan kafe agar lebih maju.
2. HRD
  - a. Bertanggung jawab atas proses rekrutmen,

- b. Bertanggung jawab atas kontrak pegawai dan perpanjangan kerja pegawai,
  - c. Bertanggung jawab mengenai manajemen kinerja SDM,
  - d. Memastikan operasional perusahaan berjalan dengan lancar.
3. Kasir
- a. Bertanggung jawab atas keluar masuknya uang.
  - b. Bersikap ramah pada setiap konsumen.
  - c. Melakukan transaksi terhadap customer.
  - d. Bertanggung jawab atas uang order harian / belanja harian kafe.
  - e. Bertanggung jawab atas uang keluar harian untuk kebutuhan kafe.
  - f. Bertanggung jawab membuat laporan harian setiap kafe tutup.
4. Barista
- a. Membuat pesanan konsumen.
  - b. Bertanggung jawab atas mesin yang ada di Bar.
  - c. Bertanggung jawab atas setiap menu yang disajikan.
5. Kitchen
- a. Membuat pesanan konsumen.
  - b. Bertanggung jawab atas setiap alat di dapur.
  - c. Bertanggung jawab atas setiap menu yang disajikan.
6. Waiter
- a. Mengantarkan makanan dan minuman yang telah dipesan oleh konsumen.
  - b. Membersihkan meja setelah konsumen pulang.
  - c. Membersihkan asbak.

d. Membantu konsumen membersihkan makanan / minuman yang tumpah.

## 7. Security

a. Memastikan keamanan dan kenyamanan pengunjung kafe.

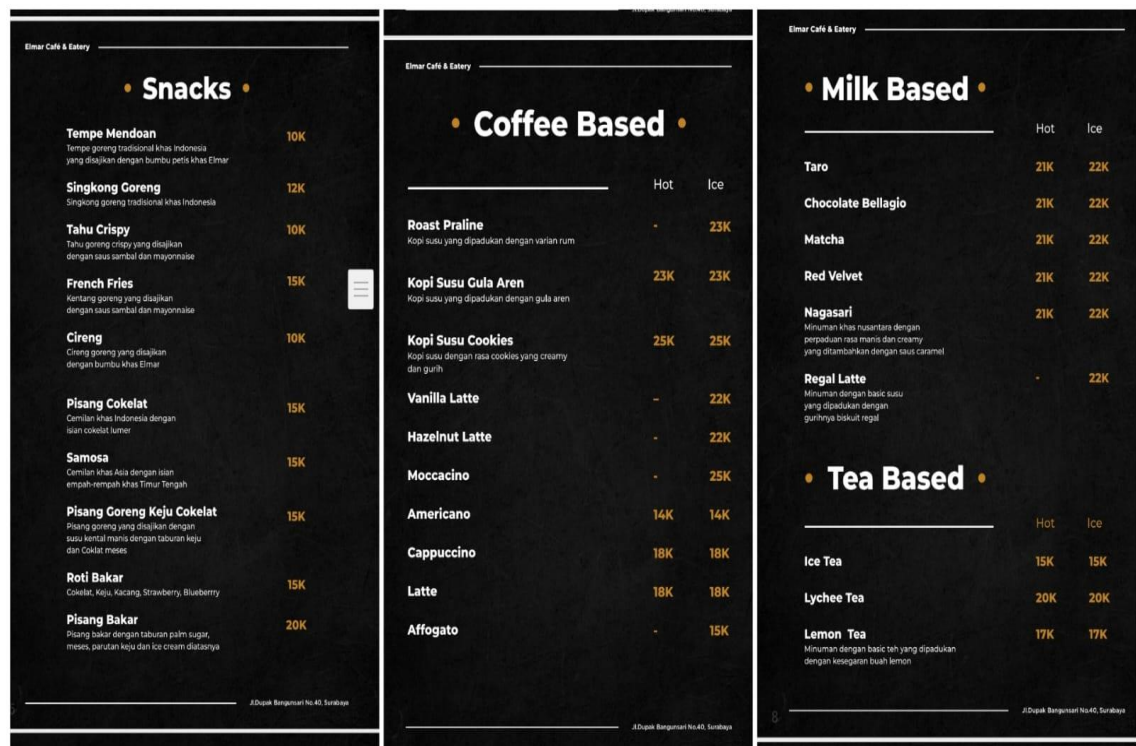
b. Mengawasi lingkungan kafe.

c. Mengatasi dan menangani konflik yang ada.

d. Melindungi barang dan aset kafe dari potensi kehilangan dan kerusakan.

## 2.7 Produk

Produk yang dijual di Elmar Cafe And Eatery adalah menjual berbagai minuman kopi dan non kopi dengan harga yang bervariasi. Selain minuman Elmar Cafe And Eatery juga menjual makanan berat, makanan ringan dan roti.



Gambar 2.3 Menu Elmar Cafe And Eatery

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Kafe**

Istilah kafe berasal dari Bahasa perancis yang secara harfiah artinya (minuman) kopi, namun digunakan sebagai nama tempat dimana orang-orang berkumpul atau sekedar bersantai untuk melepas Lelah sehabis beraktivitas sambil minum kopi. Tempat yang biasanya dipakai untuk membuka kafe adalah sebuah rumah yang didekorasi dan ditata dengan baik, dan terkadang shopping mall atau sebuah pusat belanja juga untuk sebuah kafe. Tempat seperti ini biasanya lebih ramai dibandingkan restaurant karena banyak tamu yang keluar masuk. Definisi lain kafe adalah suatu restaurant kecil yang mengutamakan penjualan cake (kue-kue), sandwich (roti isi), kopi, dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol. (Marsum,2005), kafe merupakan salah satu jenis dari klasifikasi tipe restoran.

Durocher (2001) menyatakan bahwa kafe memiliki sistem pelayanan yang serupa dengan restaurant dan memiliki hiburan alunan musik yang dapat menimbulkan suasana rileks. Penyajian makanan di dalam kafe dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1. Self Service

Pengunjung melakukan pelayanan bagi dirinya sendiri. Pengunjung datang kemudian mengambil makanan dan minuman yang mereka inginkan kemudian menuju ke kasir dan membayar makanan mereka lalu duduk di

tempat yang telah disediakan. Cara ini terkesan familiar dan bersahabat.

2. Waiter of Waiters Service to Table

Pengunjung datang lalu duduk pada kursi yang telah disediakan, kemudian pramusaji akan melayani mereka, mengantar menu dan makanan hingga membayar ke kasir, sehingga orang tidak perlu beranjak dari kursinya. Cara ini terkesan formal.

3. Counter Service

Terdapat area khusus yang terdapat display makanan yang ada, biasanya digunakan untuk pelayanan yang cepat dan service tidak formal.

4. Automatic Finding Machine

Sebagai suatu rancangan lingkungan atau suasana yang bertujuan untuk menciptakan atau memperkuat kecenderungan pengunjung untuk membeli suatu produk, Kotler menegaskan lebih lanjut bahwa atmosphere dapat menjadi alat pemasaran untuk mendorong perilaku positif dalam situasi konsumsi dimana produk atau jasa yang dikonsumsi. Menurut Kotler (1974) restaurant atmosphere.

### 3.2 Pengertian Harga

Harga menurut Kotler (2001:124) adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah sejumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa. Harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian. Sebagian



konsumen bahkan mengidentifikasi harga dengan nilai. Menurut Swasta (2001:89), harga merupakan sejumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang peserta pelayanannya.

Harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, bila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat, maka nilainya akan meningkat pula (Tjiptono, 2005:97). Dalam penentuan nilai suatu barang atau jasa, konsumen membandingkan kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhannya dengan kemampuan barang atau jasa substitusi.

Harga merupakan salah satu atribut penting yang dievaluasi oleh konsumen sehingga manajer perusahaan perlu benar-benar memahami peran tersebut dalam mempengaruhi sikap konsumen. Harga sebagai atribut dapat diartikan bahwa harga merupakan konsep keanekaragaman yang memiliki arti berbeda bagi tiap konsumen, situasi dan produk (John C. Mowen dan Michael Minor, 2002:132). Dengan kata lain, pada tingkat harga tertentu yang telah dikeluarkan, konsumen dapat merasakan manfaat dari produk yang telah dibelinya. Dan konsumen akan merasa puas apabila manfaat yang mereka dapatkan sebanding atau bahkan lebih tinggi dari nominal uang mereka keluarkan.

### 3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui dasar dan apa itu pelayanan, maka perlu dipahami definisi dari pelayanan yang telah dikemukakan Menurut Yoeti (2001:1). Pelayanan adalah suatu produk yang tidak nyata (intangible) dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi jasa (producer) dan penerima jasa (customer) melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi pelanggan.

Menelusuri arti pelayanan tidak lepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan public. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada kaitannya dengan pelayanan umum. Pelayanan menurut Payne (2000:49), merupakan hal, cara atau melayani, menyediakan segala apa yang diperlukan orang. Sedangkan menurut Fitzsimmons (2001:51), Pelayanan adalah suatu usaha yang bertujuan untuk memuaskan individu dengan memenuhi kebutuhan (needs) ataupun keinginan (wants) individu tersebut.

Dalam dunia bisnis dengan persaingan banyak perusahaan yang memebrikan produk dan kualitas yang saling bersaing. Dalam situasi yang seperti ini, maka yang paling emnetukan aadalah organisasi yang dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik. Memuaskan pengguna jasa sebenarnya dalah memenuhi kebutuhan – kebutuhan mereka sebagai pembeli pelayanan maka dihadapkan pada tantangan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Payne (2000:17), pelayananana yang diberikan kepada pengguna jasa sangat penting bagi perusahaan yang menghasilkan jasa karena :

1. Penggunaa jasa merupakan sumber pnbdatan perusahaan karena pengguna jasa membayar jasa yang dijual.

2. Kompensasi yang semakin hebat pada saat ini sering dengan kemajuan teknologi.
3. Hubungan erat antara jasa dengan pengguna jasa karena jasa dan pengguna jasa merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan.
4. Masyarakat semakin kritis, semakin maju dan semakin tahu mengenai hak-hak untuk dilayani sebaik-baiknya.
5. Pelayanan merupakan produk kerjasama ketertiban satu unit kerja dengan unit kerja lainnya yang memerlukan perilaku dan sikap kerjasama dari para petugas.

Menurut Yoeti (2001:78), Dalam salah satu studi mengenai kualitas pelayanan yang melibatkan 800 (delapan ratus) pengguna jasa berusia 25 tahun ke atas disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Tangibles atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan dari keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan karyawan.
2. Reliability atau andalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasa yang berarti ketepatan

waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna jasa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Responsives atau ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat / responsive dan tepat kepada pengguna jasa dengan penyampaian informasi yang jelas. Tidak membiarkan pengguna jasa menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Assurance atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk emnumbuhkan rasa percaya pengguna jasa kepada perusahaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginan mereka. Suatu perusahaan. Diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian bagi konsumen.

#### **3.4 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler (2001:56) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan – harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan demikian service quality dapat didefinisikan sebagai jauhnya perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima (Lupiyoadi, 2001).

Engel, et al dalam Tjiptono , (2005:89) menyatakan bahwa kepuasan peanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Bila kepuasan konsumen terhadap barang/jasa jauh dibawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/ penyedia barang dan jasa. Demikian pula sebaliknya, jika barang/jasa yang mereka nikmati memenuhi/melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan memakai lagi barang/jasa tersebut (Kotler:2001:59)

Kepuasan konsumen adalah suatu tingkat perasaan konsumen yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan cafe yang diperolehnya setelah konsumen membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Konsumen baru akan merasa puas apabila kinerja layanan cafe yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa konsumen akan muncul apabila kinerja layanan cafe yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan cafe yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan konsumen kafe.

Menurut Lupiyoadi (2001:158) menyatakan bahwa dalam menentukan kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu :

1. Kualitas Produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan; Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional: pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan kualitas produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan puas terhadap merk tertentu.
4. Harga; produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya; Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Perusahaan yang menyediakan layanan dan produk terhadap konsumen harus dapat menyetarakan secara konsisten layanan dan produk yang berkualitas tinggi daripada pesaingnya. Pelanggan (konsumen) memilih cafe dengan membandingkan pelayanan yang diberikan dan bagaimana kualitas produk yang

dijual. Jika pelayanan dan produk yang dijual dirasakan berada dibawah yang diharapkan, maka timbul ketidakpuasan pelanggan, rasa minat terhadap kafe akan menurun menjadi berkurang (hilang) pendapatan kafe menurun dan dapat membahayakan keberlangsungan hidup usahanya. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas. Mereka akan membeli kembali produk tersebut dan memeberitahukan kepada yang lain, sehingga menjadi alat promosi yang efektif, dan kelangsungan hidup usaha kafe menjadi lebih terjamin. Oleh karena itu bisnis di bidang kafe harus dapat mengidentifikasi keinginan konsumen dalam hal kualitas pelayanan secara umum maupun khusus.

Untuk menciptakan dan mempertahankan kenyamanan konsumen tadi maka dapat diperkuat dan dipertahankan dengan ilmu atau metode ergonomic. Ditilik dari asal katanya, ergonomic berasal dari bahasa Yunani 'ergos' dan 'nomos'. 'Ergos' berarti kerja, sedangkan 'nomos' adalah aturan. Dengan demikian, istilah yang satu ini berbicara tentang 'aturan kerja'. Adapun ergonomi adalah interaksi manusia dengan sistem, profesi, prinsip, data, dan metode dalam rangka merancang sistem tersebut agar sesuai dengan kebutuhan, keterbatasan, serta keterampilan manusia. Dengan kata lain, ergonomi merupakan ilmu yang membicarakan desain untuk manusia. Secara sederhana, istilah ini dapat diartikan sebagai sebuah upaya menyesuaikan lingkungan kerja dengan kebutuhan pengguna atau manusianya. Tujuan penyesuaian tersebut untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi rasa tidak nyaman saat bekerja.

## 1. Cakupan ergonomic

Ergonomic design yang baik meniadakan keterbatasan antara pekerjaan dan pekerja sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif. Meskipun ergonomi kerja sering kali merujuk kepada aspek fisik, ada cakupan yang lain yaitu kognitif dan organisasi yaitu : Physical ergonomic berkaitan dengan karakteristik anatomi, antropometri, fisiologi, dan biomekanik manusia yang berhubungan dengan aktivitas fisik. Biasanya, aspek ini paling banyak diperhatikan di lingkungan kerja. Ergonomi kerja memang berupaya menyesuaikan kondisi lingkungan kerja dan tuntutan pekerjaan dengan kemampuan pekerja.

Pendekatan tersebut merupakan penyelesaian untuk berbagai masalah, salah satunya gangguan musculoskeletal atau gangguan pada otot dan tulang. workplace ergonomic betul-betul fokus pada usaha membangun lingkungan kerja yang lebih baik. Saat pekerjaan didesain sedemikian rupa sesuai dengan kapabilitas pekerja, bukan hanya hasilnya menjadi lebih baik, melainkan pekerja yang menyelesaikannya pun memiliki pengalaman lebih baik.

Area fokus physical ergonomics termasuk konsekuensi dari gerakan repetitif, keamanan di tempat kerja, kenyamanan dalam penggunaan perangkat portabel, desain keyboard, postur saat bekerja, serta situasi lingkungan kerja secara keseluruhan. prosesnya melibatkan pengamatan terhadap pekerja dan pekerjaan itu sendiri, Kemudian, lingkungan kerja didesain supaya optimal dari sisi keamanan, kesehatan, kenyamanan, serta performa kerja. Berdasarkan sudut pandang tersebut, prinsip ergonomi menghasilkan nilai



dalam beberapa bidang. Tentunya, nilai-nilai tersebut baik bagi bisnis serta pekerja.

Physical ergonomic berkonsentrasi pada pencegahan cedera melalui evaluasi lingkungan kerja, mulai dari postur sampai gerakan repetitif, cognitive ergonomic terutama dikaitkan dengan fungsi otak. Dalam konteks ini kaitannya dengan analisis kesalahan, interaksi manusia dengan mesin, beban kerja secara mental, pengambilan keputusan, tekanan di tempat kerja, serta training karena berhubungan dengan desain sistem manusia. karena cognitive ergonomic juga mempelajari tentang seberapa sesuai kegunaan suatu produk seperti mesin atau komputer dengan kapabilitas kognitif pengguna, hal ini bisa menjadi insight untuk para desainer untuk memastikan suatu alat memberikan kegunaan optimal.

Sementara itu, organizational ergonomic fokus kepada sistem sociotechnical, mencakup struktur organisasi, kebijakan, serta proses. Beberapa topik yang relevan, seperti komunikasi, desain jam kerja, kerja sama tim, manajemen sumber daya, dan manajemen kualitas. Aspek ini kadang disebut juga sebagai macroergonomics. Jika diamati, macroergonomic merupakan wawasan tentang bagaimana mendesain keseluruhan sistem kerja supaya terbangun iklim kerja yang efektif dan optimal.

## 2. Prinsip ergonomi

Pada dasarnya, prinsip ergonomi memungkinkan kamu mendesain lingkungan kerja sedemikian rupa untuk mencegah terjadinya cedera. Dengan

begitu, lingkungan bisnis menjadi area yang aman dan sehat bagi para pekerja.

- a. Menjaga postur tetap netral Postur netral merupakan kondisi di mana badan selaras dan seimbang, baik saat duduk maupun berdiri, meminimalisasi tekanan pada badan dan memastikan sendi selalu selaras. Dengan begitu, tekanan pada otot, saraf, serta tulang pun sangat minim sehingga orang yang bersangkutan dapat memiliki kontrol dan memproduksi kekuatan secara maksimal. Dalam rangka memastikan bekerja dengan postur netral, kamu juga perlu memastikan segala sesuatu berada dalam jangkauan. Jadi, kamu dapat menghindari tarikan yang tidak perlu pada otot ketika berupaya menjangkau sesuatu.
- b. Mengurangi kekuatan yang berlebihan Mengeluarkan kekuatan berlebihan merupakan salah satu faktor risiko dalam ergonomi. Sayangnya, kadang cukup banyak pekerjaan yang membutuhkan kekuatan besar sehingga usaha otot meningkat dan dapat meningkatkan kelelahan serta risiko cedera otot atau tulang. Memang ada banyak keadaan yang memerlukan kekuatan besar. Namun, ide dari prinsip ergonomi diharapkan pekerja menyadari hal tersebut dan berupaya menurunkan kekuatan yang dibutuhkan, misalnya dengan memanfaatkan alat bantu.
- c. Hindari gerakan berlebihan Gerakan repetitif sudah pasti menjadi salah satu faktor risiko utama dalam ergonomi. Cukup banyak pekerjaan yang gerakannya memang berulang serta berada dikontrol oleh target produksi per jam atau per hari. Ketika gerakan repetitif tinggi dikombinasikan

dengan kekuatan berlebihan dan postur yang tidak netral, maka ada potensi besar sekali untuk terjadinya musculoskeletal injury. Karena itu, bila memungkinkan gerakan berlebihan perlu dikurangi. Sebagai catatan, suatu gerakan masuk ke dalam kategori repetisi tinggi bila berulang dalam rentang 30 detik. Apabila gerakan tersebut tidak dapat dikurangi, perlu dipastikan tidak ada kekuatan berlebihan ataupun postur tidak netral selama mengerjakannya. Cara lainnya untuk menekan potensi cedera, menerapkan rotasi dan memberikan stretch break bagi pekerja.

- d. Memberi ruang untuk peregangan Sistem muskuloskeletal merujuk kepada sistem gerak manusia. Sesuai namanya, sistem tersebut didesain untuk bergerak. Sebab itu, bekerja dalam jangka waktu panjang dengan keadaan statis akan menyebabkan tubuh kelelahan. Inilah yang dikenal dengan static load.
- e. Misalnya, kamu harus berdiri di posisi yang sama selama delapan jam atau menulis dengan pensil selama 60 menit. Contoh lain yang mungkin sangat relevan dengan situasi kerja saat ini yaitu mengetik selama berjam-jam tanpa jeda.
- f. Jika melakukan hal tersebut, kamu akan mengalami static load. Selama beberapa waktu awal, mungkin aktivitas tersebut terasa biasa saja. Akan tetapi, terus-menerus melakukan aktivitas yang sama akan menimbulkan rasa tidak nyaman dan kelelahan. Sehubungan dengan itu, pekerja perlu melakukan peregangan. Lakukan peregangan untuk area pundak dan punggung, kaki, bahkan pergelangan tangan serta jari. Peregangan atau

stretching bisa mengurangi kelelahan, meningkatkan keseimbangan otot dan postur, serta memperbaiki koordinasi otot. Suka atau tidak, setiap orang adalah atlet dalam kesehariannya. Jadi, masing-masing dari kamu perlu melakukan pemanasan setiap akan bekerja untuk meningkatkan performa dan menekan risiko cedera. Meskipun kurang populer, peregangan merupakan salah satu cara terbaik untuk mengaktifkan badan sebelum bekerja. Selain itu, penting sekali untuk beristirahat dan melakukan peregangan di sela-sela pekerjaan. Cara ini akan melancarkan peredaran darah dan mengembalikan energi.

### 3 Pentingnya menerapkan ergonomi kerja

Ergonomi yang tidak baik adalah kontributor utama terhadap kecelakaan kerja akut ataupun yang terbentuk seiring waktu. Kecelakaan akut akibat kurang baiknya ergonomi kerja misalnya cedera tulang belakang karena mengangkat benda dengan teknik yang tidak tepat. Belum lagi, pekerjaan yang mengharuskan seseorang melakukan gerakan yang sama dari hari ke hari. Seiring berjalannya waktu, bila pekerja terus melakukan gerakan yang tidak ergonomis akhirnya dapat muncul rasa tidak nyaman, cedera, hingga disabilitas.

Contoh lainnya, pekerja sering kali duduk atau berdiri untuk waktu yang lama. Jika workstation milik pekerja yang bersangkutan tidak ergonomis sehingga posturnya tidak baik, akhirnya akan muncul nyeri ataupun cedera. Nyeri leher dan bahu kronis yang umum dialami pekerja umumnya sangat terkait dengan lingkungan kerja yang kurang ergonomis. Berdasarkan contoh-

contoh tersebut, jelas terlihat bahwa ergonomi kerja perlu diterapkan dalam setiap perusahaan.

- a. Meningkatkan produktivitas Makin ergonomis workstation yang dimiliki seorang pekerja, makin nyaman pula ia melakukan pekerjaannya. Tidak ada tekanan yang tidak perlu, baik fisik maupun mental. Tidak ada juga postur yang kurang baik berkat baiknya desain lingkungan kerja. Dengan demikian, pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah dan nyaman. Dengan menurunnya tekanan, risiko cedera, serta meningkatnya kenyamanan dalam bekerja, umumnya produktivitas seseorang juga turut meningkat. Selain itu, riset juga menunjukkan, frekuensi karyawan mengajukan izin juga menurun karena lingkungan kerja yang lebih sehat, nyaman, serta aman.
- b. Menghemat biaya Setiap kecelakaan kerja yang terjadi merupakan tanggung jawab perusahaan. Sebab itu, penerapan prinsip ergonomi sebetulnya berkaitan erat dengan penghematan biaya operasional. Seperti yang telah diketahui, melalui desain lingkungan kerja yang ergonomis, kita berupaya untuk menjadikan para pekerja lebih sehat dan terhindar dari cedera. Jika dilihat dari perspektif keuangan, hal tersebut berarti menekan kompensasi biaya yang mungkin perlu dikeluarkan oleh perusahaan. Lebih dari itu, opportunity cost yang mungkin muncul akibat adanya staf yang cedera juga dapat dihindari. Jadi, sebetulnya setiap pemilik usaha dapat melihat upaya menciptakan lingkungan kerja yang ergonomis sebagai sebuah investasi.

c. Meningkatkan kualitas kerja Dengan memperbaiki lingkungan kerja, pekerja dapat bekerja secara lebih efisien. Selanjutnya, kualitas dari pekerjaan pun makin baik. Selain karena pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien, peningkatan kualitas kerja juga didukung oleh performa karyawan yang jauh lebih sehat dan merasa nyaman saat bekerja. Secara tidak langsung, karyawan juga bebas dari rasa khawatir saat bekerja karena ada jaminan bahwa lingkungannya aman dan sehat. Tidak heran bila kualitas pekerjaan menjadi lebih baik. Dampak lain yang tidak kalah penting, karyawan merasa ingin memberikan kualitas pekerjaan terbaik sebab merasa diapresiasi. Perusahaan yang fokus menerapkan ergonomi di lingkungan kerja memiliki nilai lebih di mata para karyawannya.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Kegiatan Magang Kerja**

Kegiatan magang kerja ini dilaksanakan disalah satu coffe shop di Surabaya utara yaitu di Elmar Cafe And Eatery. Kegiatan magang ini dilakukan oleh penulis selama enam minggu dengan enam hari kerja selama satu minggu, dengan waktu kerja 8 jam sehari. Kegiatan magang kerja yang utama dilakukan di Elmnar Cafe And Eatery adalah menyiapkan berbagai jenis minuman, makanan ringan, dan makanan berat, melayani customer, merekap hasil penjualan, mengirim makanan, dan juga kebersihan lingkungan cafe. Tetapi tidak semua kegiatan dilakukan oleh penulis saat menjalani magang kerja. Hal ini, dikarenakan membutuhkan hardskill atau ketrampilan dalam mengerjakannya suatu hal tersebut, yang bila tidak memiliki hal tersebut maka akan memperlambat kerja sehingga waktu yang selalu dituntut untuk cepat dan efisien tidak tercapai.

Selama enam minggu magang di kafe, peran ganda sebagai barista, pelayan, dan kasir memberikan pengalaman yang sangat luar biasa, dan juga menghadirkan tantangan yang menarik. Sebagai seorang barista, tugas utama melibatkan persiapan dan penyajian kopi dengan presisi tinggi. Memahami berbagai jenis biji kopi, teknik penggilingan, dan seni latte menjadi fokus utama dalam kegiatan magang kerja, sehingga memberikan wawasan mendalam tentang dunia kopi.

Pada saat pertama kegiatan magang yang dilakukan penulis yaitu mengenali jenis kopi, baik jenis kopi arabica atau kopi robusta. Setelah paham perbedaan biji

kopi, penulis belajar melakukan kalibrasi, kegiatan kalibrasi dilakukan setiap kali buka cafe. Kegiatan kalibrasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh barista sebelum menerima pesanan kopi dari pelanggan atau sebelum tempat kedai kopi buka. Kalibrasi bertujuan untuk mencapai keseimbangan rasa sajian kopi dari pendekatan persiapan penyajiannya. Kopi yang seimbang memiliki rasa asam, manis dan pahit. Ketiga rasa tersebut tersebut bisa muncul ketika berat kopi yang seimbang dan ukuran gilingan yang sesuai. Selain kalibrasi penulis juga belajar bagaimana steaming susu untuk pembuatan coffe latte. Steaming susu merupakan proses mengepulkan susu membentuk buih-buih susu dengan uap yang disembur dengan tekanan tinggi menggunakan steam wand di mesin espresso.

Sebagai pelayan, keterampilan interpersonal menjadi kunci. mengenali kebutuhan pelanggan, memberikan rekomendasi menu dengan ramah, dan menjaga area bersih adalah tanggung jawab pokok. Kerjasama dalam tim dengan rekan pelayan dan barista juga penting untuk memberikan pengalaman bersantap yang mulus.

Pada saat yang sama, peran sebagai kasir membuka pemahaman tentang manajemen transaksi dan keuangan di kafe. Mengelola pembayaran, memberikan kembalian dengan cepat, dan memastikan akurasi dalam pencatatan transaksi menjadi bagian integral dari tugas sehari-hari sebagai kasir. Selama magang, pelayanan pelanggan juga menjadi fokus utama. Memahami preferensi pelanggan, menjawab pertanyaan dengan jelas, dan menangani keluhan dengan diplomasi adalah aspek penting dari pekerjaan sehari-hari. Berinteraksi dengan pelanggan



membuka peluang untuk membangun keterampilan komunikasi dan meningkatkan pelayanan secara keseluruhan.

Selain tugas inti, mengelola stok dan inventaris di kafe juga menjadi bagian dari tanggung jawab. Memantau persediaan bahan-bahan untuk bar dan dapur, melakukan pemesanan dengan efisien, dan mengelola limbah adalah bagian integral untuk menjaga kelancaran operasional. Dalam suasana yang sibuk, efisiensi dan keterampilan multitasking menjadi kunci. Menjaga keseimbangan antara berbagai tugas, seperti membuat kopi, melayani pelanggan, dan mengelola transaksi keuangan, membutuhkan pemahaman yang baik tentang prioritas dan manajemen waktu.

Pentingnya kerjasama tim dan komunikasi terbuka dalam lingkungan kafe tidak dapat diabaikan. Berbagi informasi dengan rekan kerja tentang stok, kebutuhan pelanggan, dan masalah operasional memastikan bahwa semua anggota tim bekerja secara efektif bersama-sama. Dalam konteks kasir, keakuratan dan integritas finansial sangat penting. Menjaga catatan transaksi yang akurat dan menjalankan sistem pembayaran dengan benar adalah tanggung jawab yang harus diemban seorang kasir dengan penuh tanggung jawab.

Magang ini juga membuka peluang untuk memahami aspek bisnis kafe. Mengamati strategi pemasaran, penanganan persaingan, dan memahami preferensi pelanggan dapat memberikan wawasan tambahan tentang dinamika industri kafe. Dengan berakhirnya magang ini, pemegang tidak hanya memperoleh keterampilan praktis sebagai barista, pelayan, dan kasir, tetapi juga mendapatkan pemahaman

mendalam tentang operasional dan manajemen dalam industri kafe yang akan berguna dalam pengembangan karir di masa depan.

#### **4.2 Metode Kegiatan Magang**

Elmar Cafe and Eatery melibatkan metode kegiatan magang yang menyeluruh dan mendalam untuk memberikan pengalaman yang berharga kepada penulis.

Berikut adalah beberapa metode yang diterapkan:

1. Rotasi Posisi

Penulis dapat mengalami rotasi di berbagai posisi, seperti barista, pelayan, kasir, dan manajemen kafe. Ini membantu mereka memahami seluruh operasional kafe secara menyeluruh.

2. Pelatihan Praktis:

Fokus pada pelatihan praktis dalam membuat kopi, mengelola transaksi kasir, melayani pelanggan, dan melibatkan peserta langsung dalam kegiatan sehari-hari.

3. Pengajaran oleh Profesional:

Melibatkan sesi pengajaran oleh profesional di industri kafe, termasuk ahli barista, manajer kafe, atau pemilik bisnis sejenis, untuk memberikan wawasan langsung dan pandangan dari para ahli.

4. Mentorship:

Memberikan bimbingan pribadi, umpan balik, dan saran tentang perkembangan karir di industri kafe.

5. Evaluasi Berkala:

Melakukan evaluasi berkala untuk memantau kemajuan peserta, mengidentifikasi area pengembangan, dan memberikan umpan balik konstruktif untuk membantu mereka tumbuh selama masa magang.

6. Sertifikasi atau Penghargaan:

Memberikan sertifikasi atau penghargaan bagi peserta magang yang mencapai target tertentu atau menunjukkan keunggulan dalam tugas-tugas mereka.

7. Kolaborasi Tim:

Mendorong kolaborasi tim di antara peserta magang untuk membangun keterampilan kerja sama dan memahami pentingnya kerjasama dalam lingkungan kerja kafe.

Melalui kombinasi metode ini, peserta magang di Elmar Cafe and Eatery dapat merasakan tantangan dan keberagaman dalam industri kafe, sambil mengembangkan keterampilan praktis dan pengetahuan mendalam.

Berikut rincian kegiatan magang yang berlangsung selama enam minggu :

**Tabel 4.1 Aktivitas Magang Kerja**

<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Aktivitas learning together</b>	<b>Hal yang dipelajari</b>
9 – 14 Okt 2023	Melakukan pengenalan lingkungan café	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Beradaptasi dengan lingkungan café</li> <li>b. Membangun chemistri antar anggota dan tim kafe</li> <li>c. Customer relation ship</li> </ul>

16 – 21 Okt 2023	Barista	a. Kalibrasi kopi b. Sterer kopi c. Membuat varian minuman
23 – 28 Okt 2023	Kitchen	a. Membuat olahan makanan b. Prepare bahan olahan c. Pengemasan makanan d. Plating makanan
30 – 4 Nov 2023	Waiters	a. Melayani customer b. Cleaning Up
6 – 11 Nov 2023	General cleaning	a. Kerja sama Tim b. Kekompakan Tim
13 – 16 Nov 2023	Cashier	a. Menjelaskan Menu b. Menerima Pembayaran c. Pelaporan Keuangan

### 4.3 Metode Pengumpulan Data

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kualitatif, dalam proses penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari interview beberapa karyawan di kafe. Berikut beberapa metode pengumpulan data antara lain :

#### 1. Observasi

Observasi yang penulis lakukan disini yaitu dengan melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan operasional seperti tentang setiap kebutuhan customer dari aspek kenyamanan, kebersihan, tata letak, dll.

#### 2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung baik dengan Bapak Iqbal Ramadhan sebagai pemilik Elmar Cafe And Eatery, bapak Muis sebagai kepala barista, dan Ibu Tania sebagai staff.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki Elmar Cafe And Eatery seperti arsip, pencatatan surat daftar menu, dan penandatanganan pemasaran.

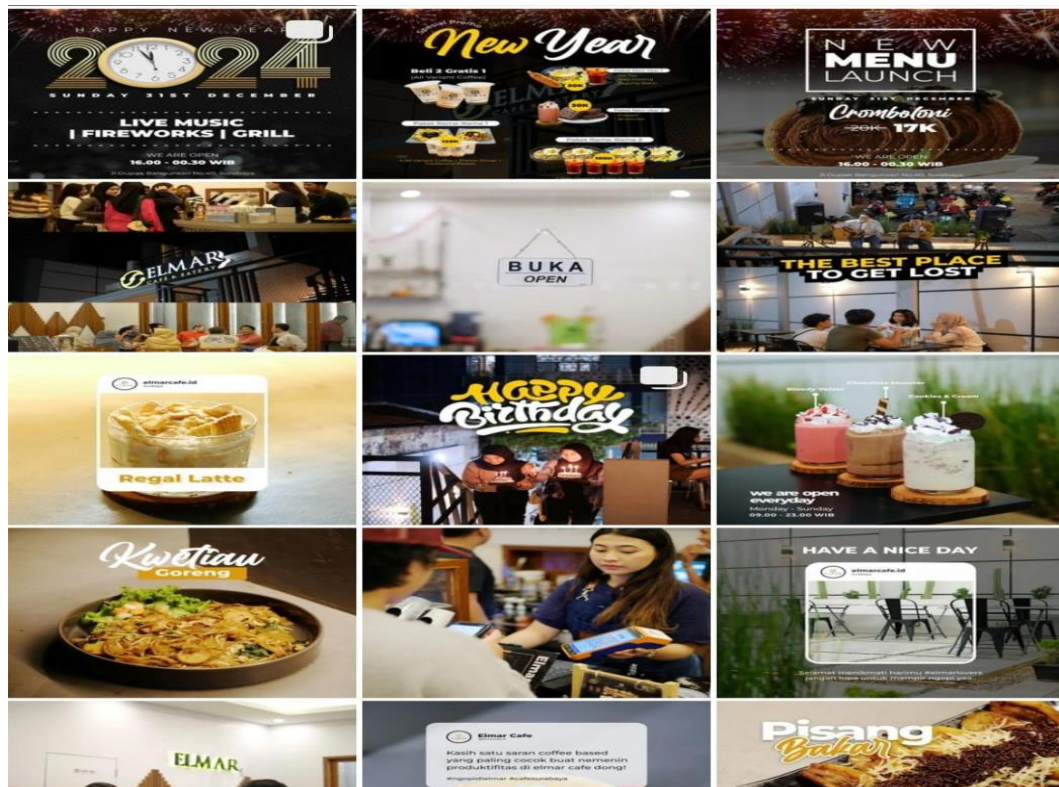
### 4. Alat dan Bahan

Media yang digunakan untuk penelitian ini juga dapat dilihat melalui akun sosial media seperti akun Instagram kafe dengan nama @elmarcafe.id.

Berikut adalah bukti adanya akun Instagram



Gambar 4.1 Instagram Elmar Cafe And Eatery



Gambar 4.2 Postingan Instagram Elmar Cafe And Eatery

#### 4.4 Analisis Data

Kegiatan magang kerja yang dilakukan di Elmar Cafe And Eatery dibagian barista mencari pengalaman tentang bagaimana menangani beberapa permasalahan yang muncul saat berhadapan langsung dengan konsumen diantaranya :

1. Dalam hal kebersihan meja dan kursi, jika ada customer yang sudah pergi dari coffee shop. Dalam hal ini jelas sekali terlihat pengaruh dari human factor itu sendiri. Dalam ergonomic metode penerapannya untuk permasalahan ini ialah Treatment, dimana pemecahan masalah ergonomi akan tergantung data dasar pada saat diagnosis. Kadang sangat sederhana seperti merubah posisi mebel, letak pencahayaan atau jendela yang sesuai. Membeli furniture sesuai dengan

demensi fisik pekerja. Cara menanganinya adalah hendaknya karyawan lebih tanggap lagi untuk segera dibersihkan. dan dirapikan sehingga customer yang akan menempati berikutnya merasa lebih nyaman. Untuk membuat karyawan lebih tanggap dapat dilakukan dengan pemberbaruan SOP kerja yang berlaku. Dimana lebih menekankan lagi inisiatif karyawan dalam memperhatikan kebersihan lingkungan coffeshop.

2. Dalam hal kualitas makanan dan minuman yang dibuat dengan standart SOP yang ada, juga lamanya pengiriman makanan dan minuman yang telah dibuat. Agar customer tidak terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang telah dipesan dan terlebih lagi harus memperhatikan makanan yang disajikan tidak dingin saat sampai ditangan customer dan minuman es yang dipesan rasanya tidak terlalu tercampur oleh air karena es batunya sudah mencair saat sampai di tangan customer. Dalam ergonomic metode penerapannya untuk permasalahan ini ialah Treatment, dimana pemecahan masalah ergonomi akan tergantung data dasar pada saat diagnosis. Kadang sangat sederhana seperti merubah posisi mebel, letak pencahayaan atau jendela yang sesuai. Membeli furniture sesuai dengan demensi fisik pekerja. Cara untuk meminimalisir kejadian hal seperti ini adalah dengan mengurutkan bill pesenan customer dari yang paling pertama memesan. Menggerjakannya pun dari depan. Agar semua customer tidak terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan, juga menerima makanan dan minuman yang dipesan dalam keadaan yang paling fresh, hangat, dan baik.

3. Dari segi kenyamanan customer dibagian besar kecilnya volume music yang diputar yang sesuai dengan standart sop agar customer tidak terganggu, dan dapat menikmati musiknya. dikatakan bahwa ergonomi merupakan ilmu terapan yang mempelajari dan mencari pemecahan peresoalan yang menyangkut faktor manusia dalam proses produksi. Dapat dikatakan pula ergonomi sebagai teknologi untuk mendesain / mengatur kerja, sedang ruang lingkup ilmu ergonomi meliputi sejumlah aplikasi beberapa ilmu lain yang saling mendukung, seperti ilmu anatomi, ilmu faal, ilmu psikologi, ilmu teknik dan sejumlah ilmu lain yang secara bersama-sama menempatkan faktor manusia sebagai fokus utama dalam rangkaian kerja yang terdapat dalam sistem kerja. Cara mengantisipasinya adalah dengan memutar music sesuai playlist yang ada dan memastikan volume musiknya tidak terlalu keras agar dapat dinikmati oleh customer.
4. Dalam hal pelayanan biasanya customer complain karena makanan dan minuman yang dipesan tidak kunjung datang, terkadang juga makanan dan minuman yang dipesan sampai ke meja yang salah. Hal ini harus lebih diperhatikan lagi agar customer tidak perlu menunggu lebih lama lagi hanya karena kelalaian karyawan yang membuat customer tidak nyaman saat berkunjung di Elmar Cafe And Eatery. Ergonomi memiliki fungsi dimana dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan suatu pekerjaan. Dengan begitu kendala keterbatasan yang dimiliki oleh manusia dapat diatasi. Fungsi lainnya, ergonomi mampu mengurangi penggunaan energi lebih pada saat seseorang melakukan pekerjaan. Selin itu, ergonomi



dapat membuat seseorang menjadi lebih baik dalam melakukan suatu pekerjaan juga produktivitas menjadi lebih baik. Cara menanganinya adalah karyawan harus membaca struk pesanan dengan nama customer dan letak meja mereka dengan teliti. agar customer tidak kecewa dan kenyamanan customer tetap terkendali. Dan dapat juga dilakukan dengan mengkonfirmasi nama pemesan dan apa yang telah dipesan agar tidak terjadi kesalahan diatas. Dari dilakukan system ini maka akan lebih menghemat waktu dan tenaga karyawan saat masih dalam jam kerja agar tidak mudah merasa Lelah, capek, stress dll. Dari karyawan yang bekerja dengan baik, melakukan pelayanan atau servis yang memuaskan sehingga membuat customer merasa puas dan nyaman.

#### **4.5 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang ada dalam perusahaan ini, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah kendala atas pelaksanaan program magang kerja diantaranya sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian Harga dan Kualitas Pelayanan kemungkinan adanya ketidaksesuaian antara harga yang ditetapkan untuk produk dan layanan di kafe dengan kualitas yang diberikan, bisa menjadi masalah utama.
2. Kurangnya transparansi harga, kafe tidak menyediakan informasi yang jelas tentang harga produk dan layanan mereka, konsumen mungkin merasa tidak puas atau kecewa.
3. Kualitas Pelayanan yang Kurang Konsisten jika kualitas pelayanan di kafe bervariasi, konsumen mungkin merasa tidak konsisten, yang dapat

mempengaruhi kepuasan mereka. Kurangnya Respons terhadap Umpan Balik Pelanggan, jika kafe tidak secara efektif merespons umpan balik pelanggan, baik positif maupun negatif, ini dapat menghambat kemampuan mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Ketidaksesuaian Antara Ekspektasi dan Realita jika konsumen memiliki ekspektasi tertentu terkait harga dan kualitas pelayanan yang tidak terpenuhi, hal ini dapat menurunkan kepuasan mereka.
5. Ketidakcocokan menu dengan Selera Pelanggan, jika menu kafe tidak sesuai dengan preferensi dan selera pelanggan, hal ini bisa menjadi masalah yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
6. Kurangnya inovasi dalam penyajian menu kafe yang tidak mengikuti tren atau tidak memperbarui menu mereka secara berkala mungkin kehilangan daya tarik terhadap konsumen yang mencari pengalaman baru.
7. Ketidakjelasan Komunikasi jika komunikasi antara kafe dan konsumen tidak jelas, misalnya dalam hal promosi atau kebijakan harga, hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan.
8. Tingkat Kebersihan yang Kurang, kafe yang tidak menjaga tingkat kebersihan yang memadai dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan.
9. Kurangnya Pelatihan Karyawan, karyawan kafe tidak dilatih dengan baik dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, hal ini dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.

## **4.6 Sebab dan Akibat Masalah**

### **4.6.1 Sebab Masalah**

Adapun beberapa penyebab masalah dari identifikasi masalah tersebut ialah :

1. Ketidaksesuaian harga dan kualitas
2. Ketidakjelasan komunikasi harga dan nilai
3. Ketidakkonsistenan kualitas pelayanan
4. Kurangnya pengukuran kepuasan pelanggan
5. Kurangnya penyesuaian strategi berdasarkan umpan balik

### **4.6.2 Akibat Masalah**

Adapun beberapa akibat dari penyebab masalah tersebut ialah:

1. Kehilangan konsumen karena harga yang tidak sebanding dengan kualitas pelayanan dan produk yang diberikan, mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan.
2. Konsumen merasa tidak puas jika mereka tidak memahami nilai yang diberikan melalui harga yang dikenakan.
3. Perbedaan pelayanan membuat konsumen tidak puas, karena mereka mengandalkan kualitas pelayanan.
4. Tanpa adanya pengukuran, kafe mungkin tidak dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang berkaitan dengan harga, dan kualitas pelayanan.
5. Kafe tidak dapat meningkatkan kualitas pada layanan kafe.

#### **4.7 Solusi Pemecahan Masalah**

1. Melakukan evaluasi dan sesuaikan harga dengan kualitas produk layanan yang diberikan, pastikan konsumen merasa nilai yang sesuai.
2. Menyediakan daftar harga yang jelas dan mudah diakses, serta berikan informasi tambahan jika perlu.
3. Memberikan pelatihan yang konsisten terhadap karyawan, implementasi standar pelayanan yang jelas, dan melakukan evaluasi berkala.
4. Melakukan peninjauan dan pembaruan menu secara berkala, sesuaikan dengan tren dan preferensi pelanggan, dan melakukan inovasi menu.
5. Pastikan komunikasi tentang promosi, harga, dan kebijakan lainnya jelas dan mudah dimengerti konsumen.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya dan kegiatan yang telah dilaksanakan selama melakukan kegiatan magang kerja di Elmar Cafe And Eatery. Secara keseluruhan kegiatan magang kerja di Elmar Cafe And Eatery dapat berjalan dengan baik mulai dari awal masuk sampai dengan berakhirnya kegiatan magang kerja ini.

Dan dari magang kerja ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Elmar Cafe And Eatery. Dan ada beberapa faktor, seperti ketidaksesuaian harga dan kualitas, kurangnya konsistensi dalam pelayanan, dapat mempengaruhi pengalaman konsumen secara keseluruhan. Solusi yang dapat diterapkan perlu mencakup penyesuaian harga yang bijaksana, transparansi yang lebih baik, konsistensi dalam kualitas pelayanan, dan upaya untuk memahami serta memenuhi ekspektasi konsumen.

#### **5.2 Saran**

Adapun beberapa saran yang dapat penulis sampaikan yaitu :

1. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara regular untuk memahami persepsi mereka terhadap harga, kualitas pelayanan, dan harapan mereka.

2. Lakukan audit menyeluruh terhadap harga dan kualitas produk serta layanan yang ditawarkan untuk memastikan kesesuaian.
3. Berikan pelatihan terus menerus kepada karyawan untuk memastikan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang ramah dan professional.
4. Memperhatikan lingkungan kafe untuk menjaga standar kebersihan yang tinggi dalam menciptakan lingkungan yang aman dan menyehatkan bagi pelanggan yang ada didalam lingkungan kafe.

## DAFTAR PUSTAKA

- Christono, A. B., & Chairiah, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1-17.
- Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2018, November). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen (studi kasus pada alfamart di Kota Medan). In *Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia* (Vol. 1, No. 1, pp. 83-88).
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80-105.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Journal of Business Studies*, 2(2), 80-105.
- Syabhana, M. A. (2023). Perancangan Meja Cafe Multifungsi yang Ergonomis dengan Metode Ergonomic Function Deployment (EFD) di Cafe MJ (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Pengantar Magang

No : 118/UC-FEH/Skel/X/2023  
Hal : Pengantar *Learning Together*

**Kepada Yth.:**

**Bp. Iqbal Ramadhan**  
**Elmar Cafe & Eatery**  
**Jalan Dupak Bangunsari No.40, Dupak,**  
**Kec. Krembangan, Surabaya.**

Dengan hormat,

Bersama surat ini, kami dari Fakultas Entrepreneurship dan Humaniora Universitas Ciputra bermaksud mengajukan permohonan izin untuk mahasiswa program Wirausaha Merdeka Universitas Ciputra tahun 2023 atas nama :

1. Nama : Ayu Romadoni  
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati  
Email/Telepon : aromadoni@mbkm.ciputra.ac.id / 085749640719
2. Nama : Fadilatul Muawanah  
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati  
Email/Telepon : fmuawanah@mbkm.ciputra.ac.id / 085856722452
3. Nama : Michelly Ketslina Metar  
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati  
Email/Telepon : mketslina@mbkm.ciputra.ac.id / 081945480932
4. Nama : Muhammad Yusuf Andi Baharuddin  
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati  
Email/Telepon : myusufandi@mbkm.ciputra.ac.id / 081224272939
5. Nama : Bayu setiawan  
Asal Universitas : STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati  
Email/Telepon : bsetiawan04@mbkm.ciputra.ac.id / 0881026768139

Untuk melakukan kegiatan *Learning Together* terhitung selama 8 minggu (periode menyesuaikan, dapat berbeda-beda bagi setiap mahasiswa). Adapun *Learning Together* ini bertujuan untuk



memberikan kemampuan mahasiswa agar dapat mengidentifikasi peluang bisnis, membuat bisnis inovatif untuk pasar global, memvalidasi model bisnis, dan membangun kepercayaan diri dan orientasi pribadi untuk menjadi wirausaha pada mata kuliah *Sustainable Business Entrepreneurship in a Global Context*. Besar harapan kami Bapak/Ibu dapat mengabulkan permohonan ini.

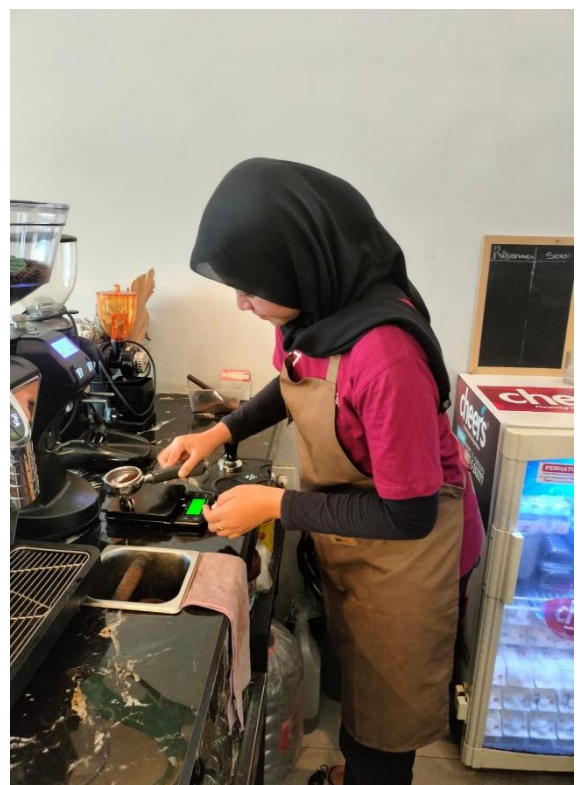
Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 29 September 2023



**Dr. David Sukardi Kodrat, M.M., CPM (Asia), CRME.**  
Ketua Pelaksana Program Wirausaha Merdeka UC 2023

**Lampiran 2 Foto Kegiatan Magang**





### Lampiran 3 Foto Kegiatan Wawancara



Melakukan kegiatan wawancara bersama Kak Muis sebagai Kepala Barista di Elmar Cafe And Eatery.



Melakukan kegiatan wawancara bersama Kak Flavia sebagai Kasir di Elmar Cafe And Eatery.

## Lampiran 4 Nilai Kegiatan WMK

<https://student.uc.ac.id/>

09/01/2024

### RESULT CARD

NIM / Name 0106012317333 / AYU ROMADONI  
Faculty School of Business and Management  
Department Management - Regular Class  
Period 20231  
Academic Advisor Tommy C. Efrata

Code	Subject Name	Status	Credits	Grade	Grade Quality	Notes
UNC00304034	Sustainable Business Entrepreneurship in a Global Context	New	20	B+	70.00	Passed

#### Summary

Current Semester		Cummulative		Maximum Credit for Next Semester
Credit	GPA	Credit	GPA	
20	0.00	0	0.00	18

#### Grade:

A : 4.00      B : 3.00      C : 2.00      T : 0.00  
A- : 3.75      B- : 2.75      D : 1.00  
B+ : 3.50      C+ : 2.38      E : 0.00

Surabaya, January 09, 2024

Authorized by Academic Administration Bureau



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
**STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

**FORMULIR PENDAFTARAN MAGANG**

Kepada :  
Yth. Kepala Program Studi STIAMAK Barunawati Surabaya  
Di  
Tempat

Kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Magang dengan keterangan sebagai berikut :

- a. Nama : AYU ROMADONI  
b. NIM : 22111011  
c. Tempat Magang : ELMAR CAFE AND EATERY  
d. Alamat : Jl Dupak Bongursari no 40  
e. Tanggal Pelaksanaan: 09 Oktober 2023 - 16 November 2023

NO	JUDUL MAGANG
1	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di elmar cafe and eatery dalam program MBEM wirausaha merdeka UC 2023

Demikian permohonan kami, atas perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui  
KAPRODI

SOEDARMANTO, SE, MM

Dosen Pembimbing : MUDAYAT, S.Pd, MM

Surabaya, 15 Januari 2024

AYU ROMADONI

NO HP : 085 749 640 719

Formulir dibuat rangkap 3 untuk :

1. Mahasiswa
2. Dosen Pembimbing
3. Arsip



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN  
**STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya  
Website : [www.stiamak.ac.id](http://www.stiamak.ac.id)

Telp. (031) 3291096  
E-mail : [info@stiamak.ac.id](mailto:info@stiamak.ac.id)

LEMBAR BIMBINGAN MAGANG  
TAHUN 2023

Nama : AYU ROMADONI  
NIM : 22111011  
Tempat Magang: ELMAR CAFE AND EATERY  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI ELMAR CAFE AND EATERY DALAM PROGRAM MBKM  
WIRAUCAHA MERDEKA UC 2023  
Pembimbing : MUDAYAT, S.Pd, MM

No.	Hari/ Tanggal	Bimbingan	Paraf
1	11 Desember 2023	Pengajuan judul Magang	
2	13 Desember 2023	pengajuan bab 1, 2, 3	
3	15 Desember 2023	Revisi bab 1, 2, 3	
4	08 Januari 2024	pengajuan bab 4, 5	
5	10 Januari 2024	Revisi bab 4, 5	
6	12 Januari 2024	Pengajuan penulisan laporan magang	
7	15 Januari 2024	Revisi penulisan laporan magang	

Mengetahui,  
Kaprosdi Ilmu Administrasi Bisnis

**SOEDARMANTO, SE., MM**

Surabaya, 15 Januari ..... 2024  
Mahasiswa

**AYU ROMADONI**  
NIM : 22111011