

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
KARYAWAN TUNARUNGU DI ISYARAT CAFE**

TESIS

diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan



Oleh

Abdul Aziz Kurniawan

NIM: 1910041

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KHUSUS

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2023

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
KARYAWAN TUNARUNGU DI ISYARAT CAFE

Abdul Aziz Kurniawan
190041

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :
Pembimbing I **Pembimbing II**



Prof. Budi Susetvo, M.Pd
NIP. 195809071987031001



Dr. H. Endang Rusyani, M.Pd
NIP. 195705101985031003

Disetujui dan disahkan oleh penguji :

Penguji I

Penguji II



Dr. Hj. Tati Hernawati, M.Pd.
NIP. 196302081987032001



Dr. Iding Tarsidi, M.Pd.
NIP. 196601041993011001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Khusus
Fakultas Ilmu Pendidikan Indonesia
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Imas Diana Aprilia, M.Pd
NIP. 19701417199402001

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
KARYAWAN TUNARUNGU DI ISYARAT CAFE**

Oleh

Abdul Aziz Kurniawan

**Sebuah Tesis yang Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Pada Prodi Pendidikan Khusus**

© Abdul Aziz Kurniawan 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Desember 2023

**Hak cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan cetak
ulang, dicopy, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan karyawan tunarungu di isyarat cafe” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2023



AbdulAzizKurniawan
NIM 1910041

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbil'aalamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat dan karunia serta atas ridho-Nya lah penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis serta menyelesaikan pendidikan pasca sarjana di Departemen Pendidikan Khusus Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Besar Rasulullah SAW, kepada keluarganya, sahabat, hingga umatnya hingga akhir zaman semoga senantiasa menunaikan ajarannya, aamiin.

Selama proses penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan tesis ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan dalam penyusunan tesis ini.

Akhir kata, harapan penulis adalah semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya dan memberikan kontribusi untuk berbagai pihak khususnya bagi pengembangan ilmu pendidikan khusus di masa yang akan datang.

Bandung, Agustus 2023



Abdul Aziz Kurniawan
NIM 1910041

UCAPAN TERIMAKASIH

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan semua pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis haturkan rasa ucapan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Budi Susetyo, M.Pd. selaku pembimbing 1 yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan membimbing disela kesibukannya hingga penulis menyelesainya tesis ini.
2. Bapak Dr. Endang Rusyani, M.Pd selaku pembimbing 2 yang terus memotivasi saya dalam menuntaskan tesis ini.
3. Ibu Dr. Imas Diana Aprilia, M.Pd selaku ketua Prodi Pendidikan Khusus Fakultas Pendidikan yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini
4. Kepala sekolah, guru-guru dan tata usaha SLB Negeri Cicendo yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam melaksanakan penelitian.
5. Managemen Isyarat café yang telah mengijinkan saya untuk melakukan penelitian di isyarat cafe
6. Kedua orang tua saya yang terus mendoakan saya
7. Teman-teman saya yang terus memberikan dukungan dan bantuannya
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan terhadap penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Atas dukungan, dorongan dan bantuan yang telah diberikan, penulis hanya dapat berdo'a semoga amal kebbaikannya mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin.

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KARYAWAN TUNARUNGU DI ISYARAT CAFE

Abdul Aziz Kurniawan, Budi Susetyo, Endang Rusyani
Program Studi Pendidikan Khusus, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Pendidikan Indonesia
Surel : azizkarno@upi.edu

ABSTRAK

Isyarat café merupakan salah satu UMKM yang digagas SLB Negeri Cicendo dalam rangka peningkatan angka keterserapan alumni SLB Negeri Cicendo di IDUKA, Isyarat café ini masih dalam tahap merintis, karena ini baru berjalan satu tahun sehingga masih banyak kekurangan dalam pengelolaannya. Hasil observasi banyak pelanggan yang kesulitan untuk memesan, kesulitan untuk menanyakan menu yang tersedia, serta terkadang karyawan salah memberikan pesanan dan salah memberikan jumlah uang kembalian. Dampaknya penghasilan setiap bulan yang didapat isyarat cafe semakin menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan tunarungu di isyarat cafe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan di isyarat café, dengan teknik random sampling dengan jumlah sampel 50 orang dengan ketentuan batasan usia diatas 17 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tunarungu terhadap kepuasan pelanggan di isyarat cafe sangat puas dengan skor rata-rata 203 dan persentase yang didapat sebesar 81,2 %. Ini menunjukkan keberhasilan cukup tinggi untuk UMKM yang baru berdiri kurang lebih 1 tahun.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, tunarungu, kepuasan pelanggan

A SERVICE QUALITY ANALYSIS OF DEAF EMPLOYEES' TO CUSTOMER SATISFACTION IN ISYARAT CAFÉ

Abdul Aziz Kurniawan, Budi Susetyo, Endang Rusyani
Special Education Study Program, Faculty of Education

ABSTRACT

Isyarat Cafe is one of the business initiated by the SLB Negeri Cicendo in order to increase the absorption rate of alumni of the SLB Negeri Cicendo at industries. But interestingly, the Café is still in the pioneering stage, because this Café is only 1 year old. So there are still many deficiencies in terms of management. From the observations, many customers find it difficult to order, have difficulty asking about the available menu, and sometimes employees give the wrong order and give the wrong amount of money back, the impact is that the monthly income earned by Isyarat Cafes is decreasing. Of all the problems that exist in the Isyarat cafe, the writer wants to raise about how customer satisfaction is in the Isyarat cafe. So, the researchers formulated the purpose of this study to determine customer satisfaction with the services of deaf employees at Isyarat Cafe. The samples taken in this study were customers at the Isyarat café. This study used a qualitative approach with descriptive methods, while the selection of research samples used random sampling. The number of samples taken in this study was 50 people with an age limit above 17 years. The results of this study state that customer satisfaction at Isyarat Cafe is very satisfied with an average score of 203 and the percentage obtained is 81.2%. This is quite high for business that have only been established for more or less 1 year.

Keyword: *service quality, deaf, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Struktur Organisasi Tesis.....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Tunarungu.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Café	19
2.5 Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Metode Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Instrumen Penelitian.....	27
3.4 Prosedur penelitian	28
3.5 Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Temuan.....	31
4.2 Pembahasan	34

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Rekomendasi	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Level Kehilangan Pendengaran	11
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Rubrik penilaian kualitas pelayanan	30
Tabel 4. 1 Daftar Expert Judgment.....	31
Tabel 4. 2 Hasil Expert Judgment	32
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4. 4 Kepuasan pelanggan terhadap area isyarat café bersih	34
Tabel 4. 5 Kepuasan pelanggan terhadap area isyarat café yang tidak bau	34
Tabel 4. 6 Kepuasan pelanggan terhadap penampilan karyawan yang bersih	35
Tabel 4. 7 Kepuasan pelanggan terhadap penampilan karyawan yang rapi.....	35
Tabel 4. 8 Kepuasan pelanggan terhadap karyawan yang dapat memberikan pesanan dengan tepat waktu.....	36
Tabel 4. 9 Kepuasan pelanggan terhadap karyawan yang dapat melakukan transaksi dengan tepat	36
Tabel 4. 10 Kepuasan Pelanggan Terhadap Karyawan Yang Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Keluhan	37
Tabel 4. 11 Kepuasan Pelanggan Terhadap Keryawan Yang Dapat Mengatasi Keluhan Pelanggan Dengan Baik.....	37
Tabel 4. 12 Kepuasan Pelanggan Terhadap Karyawan Yang Dapat Menjelaskan Menu Dengan Baik	38
Tabel 4. 13 Kepuasan pelanggan terhadap karyawan dalam berkomunikasi melalui tulisan.....	38
Tabel 4. 14 Kepuasan pelanggan terhadap karyawan yang dapat memahami Bahasa ujaran	39
Tabel 4. 15 Kepuasan pelanggan terhadap karyawan yang dapat memahami gesture tubuh	40
Tabel 4. 16 Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan karena sesuai dengan urutan pemesanan.	40
Tabel 4. 17 Kepuasan pelanggan terhadap produk yang disajikan sesuai dengan tampilan pada menu	41
Tabel 4. 18 Kepuasan pelanggan terhadap karyawan yang memberikan pelayanan dengan ramah	41
Tabel 4. 19 Kepuasan pelanggan terhadap karyawan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.	42
Tabel 4. 20 Kepuasan pelanggan terhadap karyawan yang dapat memberikan perhatian.....	42
Tabel 4. 21 Kualititas Pelayanan Isyarat Cafe	43

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Populasi Pelanggan Isyarat Café Berdasarkan Pekerjaan	24
Grafik 3. 2 Populasi Pelanggan Isyarat Cafe berdasarkan Domisili	25
Grafik 3. 3 Populasi Isyarat Cafe berdasarkan Jenis Kelamin	26
Grafik 4. 1 Kepuasan pelanggan Isyarat Cafe terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan.....	45

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Tit, Ahmad. (2015). *The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention*. 11. 129-139.
- Aprilia, I.D. (2002). *Program Bimbingan dan Konseling bagi Siswa Tunarungu*. (Tesis) Bandung : Program Pascasarjana UPI.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Bhuian, D. (2020). *The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Hotel Business Development*. (Tesis) Karlstad Business Scholl, Karlstad University. Swedia.
- Budiasturi & Bandur. (2018) *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Dengan Analisis Dengan Nvivo, Spss Dan Amos*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Budiningsih, 2009. *Belajar Pembelajaran Terhadap Usaha Kafe*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dofour, F. (2015). *Person With A Hearing Loss In The Workplace*. New brunswick: New brunswick employer support service.
- Dwijosumarto, Andreas. 1990. *Orthopaedagogik ATR*. Bandung : Depdikbud
- Effendi. Mohammad. 2006. *Pengantar psikopedagogik anak berkelainan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Fanani, I, Ddk. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. Fundamental Management Journal ISSN : 2540-9220 (Online) Volume : 1(S) No. 1 Part 3 (E-UKI) Special Issue Of Indonesian Christian University, 40-53
- Haenudin. (2013). *Pendidikan anak berkebutuhan khusus tunarungu*. Jakarta: PT. Luxima Metro Media.
- Hallahan, D. Kauffman, M. J. 1991. *Exceptional Children, Introduction to Special Education (fifth Ed)*. New Jersey : Prentice Hall International Inc
- Hernawati .2007. *Pengembangan Kemampuan Berbahasa dan Berbicara Anak Tunarungu*. Jurnal JASSI_anakku. Vol 7.

- Hill, dkk. (2017) *What Works: Hearing Loss And Employment*. England: NHS Enland
- Kant, R. And Jaiswal, D. (2017). *The Impact Of Perceived Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction: An Empirical Study On Public Sector Banks In India*. International Journal Of Bank Marketing: 411-30.
- Karim, Mobarak. (2020). *Servqual Model For Measuring Customer Satisfaction: An Analysis Of Quantitative Data*. 4. 117-125.
- Kärnä, S., Sorvala, V.-M. and Junnonen, J-M. (2009). *Classifying and clustering construction projects ; customer satisfaction Facilities*, Vol. 27 No. 9/10, pp. 387-398.
- Kotler, Philip. 1999. *Marketing*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mariska Dan Shihab. (2016). *Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus Pada Hotel Aston Kuningan Suites- Jakarta)*. 14 . 217-134.
- Melinda. 2013. *Cara Melatih Bicara Anak Melalui Media Boneka Tangan*. [Online: blog.melindacare.com](http://blog.melindacare.com).
- Mbutia, S. dkk. (2013). *Hotel Service Quality: Perceptions And Satisfaction Among Domestic Guests In Kenya*. 2. 22-32.
- Moore, D. 2001. *Educating the deaf : Psychology, priciples, dan practices (5th edition)*. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Nasution, M.Nur. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pakurar, M. Dkk. (2019). *The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction In The Jordania Banking Sector*. 1-24. Doi:10.3390/Su11041113.
- Soemarno A, (2003). *Kamus Istilah Perhotelan*. Jakarta ; CV Angkasa
- Somad, Permanarian dan Hernawati, Tati. 1995. *Ortopedagogik Anak Tunarungu*. Jakarta: Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Direktorat.

- Ramya, Kowsalya & Dharanipriya. (2019). *Service Quality And Its Dimensions*. 4 . 38-41.
- Sadjaah, E. (2005). *Pendidikan Bahasa bagi anak gangguan pendengaran dalam keluarga*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional.
- Somantri, T.S.(2006). *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung : PT. Reflika Aditama
- Susetyo, B. (2010) *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung:PT Refika Aditama.
- Susetyo, B. (2022) *Trik penelitian di lingkungan pendidikan*. Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia.
- Taghizadeh,M.R.(2012). *Assessing indicators of customer satisfaction measurement and explaining indigenous indicator for Iran*, Journal of Industrial Engineering Perspectives, No. 12, pp. 10-18.
- The Canadian hard of hearing association. (2008). *Working with hearing loss*. Canada: The canadian hard of hearing association.
- Ulum, Miftachul. (2016). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Malang.
- Winarsih,M. (2007). *Intervensi dini bagi anak tunarungu dalam pemerolehan Bahasa*. Surabaya : Departemen Pendidikan Nasional