

KUALITAS PELAYANAN BARISTA PENYANDANG DISABILITAS

DI KOPI TULI

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Khusus*



Oleh:

Tezara Laelani 1504655

DEPARTEMEN PENDIDIKAN KHUSUS

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2020

LEMBAR HAK CIPTA

KUALITAS PELAYANAN BARISTA PENYANDANG DISABILITAS

DI KOPI TULI

Oleh:

Tezara Laelani

Sebuah skripsi berdasarkan hasil penelitian yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Departemen Pendidikan Khusus Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia

© Tezara Laelani 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Januari 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN BARISTA PENYANDANG DISABILITAS
DI KOPI TULI

Oleh:

TEZARA LAELANI

NIM: 1504655

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH :

Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Tat/Hernawati, MPd.

NIP. 196302081987032001

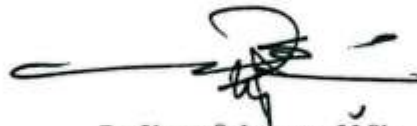
Dosen Pembimbing II



dr. Euis Hervati, M.Kes.

NIP. 197710132005012002

Mengetahui,
Ketua Departemen Pendidikan Khusus



Dr. Yuyus Suherman, M.Si.

NIP. 196610251993031001

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN BARISTA PENYANDANG DISABILITAS DI KOPI TULI

(Tezara Laelani, 1504655, Departemen Pendidikan Khusus, FIP, UPI, 2020)

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang di harapkan oleh pelanggan. Jika pelayanan dapat melampaui harapan dari pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Penelitian ini dilakukan di Kopi Tuli yang memiliki empat barista disabilitas. Komunikasi yang digunakan antara barista dan pelanggan menggunakan Bahasa Isyarat, namun tidak semua pelanggan dapat memahami Bahasa Isyarat Indonesia, sehingga terjadi gap antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh barista. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang bertujuan untuk menganalisis harapan dan persepsi pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik). Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Kopi Tuli dengan menilai masing-masing barista. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik pengambilan sampel aksidental. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat gap kualitas pelayanan pada semua barista pada dimensi kehandalan dan daya tangkap.

Kata Kunci: Penyandang Disabilitas, Kualitas Pelayanan, *Servqual*

ABSTRACT

SERVICE QUALITY OF BARISTA WITH DISABILITY AT KOPI TULI

(Tezara Laelani, 1504655, Special Education, FIP, UPI, 2020)

Good service quality is the service received in accordance with the service expected by the customer. If service can exceed the expectations of customers, the quality of service provided is very satisfying. This research was carried out in Kopi Tuli which has four disability baristas. The communication used between the barista and the customer uses Sign Language, but not all customers can understand Indonesian Sign Language, resulting in a gap between the perception and expectations of the customer towards the services provided by the barista. This research uses sevqual method which aims to analyze expectations and perceptions on the five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible (physical evidence). Research data were collected through distributing questionnaires to Deaf Coffee customers by assessing each barista. The sampling technique used is accidental sampling technique. Based on the results of the study showed there are gaps in the quality of service in all baristas on the dimensions of reliability and responsiveness.

Keywords: Disabilities, Quality of Service, Servqual

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	16
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Rumusan masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Tujuan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsep Dasar Hambatan Pendegaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Hambatan Pendegaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Klasifikasi Hambatan Pendengaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Dampak Hambatan Pendengaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kesenjangan Kualitas (GAP)	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.

3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Jenis dan Sumber data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.6 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.7 Skala Penilaian	Error! Bookmark not defined.
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Analisis Model SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Kopi Tuli.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Profil responden Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Kualitas pelayanan Barista A di Kopi Tuli.....	Error! Bookmark not defined.

4.1.3.1 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3 Gap Kualitas Pelayanan Barista A di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Kualitas pelayanan B Barista di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B di Kopi Tuli.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.3 Gap Kualitas Pelayanan Barista B di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Kualitas pelayanan Barista C di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.1 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C di Kopi Tuli.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.3 Gap Kualitas Pelayanan Barista C di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Kualitas pelayanan Barista D di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.1 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.2 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.3 Gap Kualitas Pelayanan Barista D di Kopi Tuli	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Kualitas Pelayanan Barista di Kopi Tuli.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Kualitas Pelayanan Barista Di Kopi Tuli.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Rekomendasi Kepada Pihak Kopi Tuli.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Rekomendasi Kepada Peneliti Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

RIWAYAT HIDUP..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 3. 1 Jenis dan Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Definisi Operasional..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Desain Pengukuran Kuisioner..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Daftar Nama Expert Judgement **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Kualitas Pelayanan .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7 Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase Barista A .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase Barista B .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase Barista C **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase Barista D .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A Pada Pernyataan Penampilan Karyawan Bersih.....
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4. 2 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Penampilan Karyawan Rapi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan karyawan dapat menerima pesanan dengan tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Karyawan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Karyawan Siap Membantu Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Karyawan dapat Menjawab Pertanyaan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Karyawan Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Karyawan Bersifat Sopan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Memberikan Pehatian Individual kepada Pelanggan.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada pernyataan Karyawan Berkomunikasi dengan Bahasa yang Pelanggan Mudah Pahami **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Penampilan Karyawan Bersih **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Penampilan Karyawan Rapi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Karyawan dapat Menerima Pesanan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Karyawan dapat Diandalkan dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Karyawan Siap Membantu Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Karyawan dapat Menjawab Pertanyaan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Karyawan mampu mengatasi keluhan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Karyawan Bersifat Sopan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Memberikan perhatian individual kepada pelanggan .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A pada Pernyataan Karyawan Berkomunikasi dengan Bahasa yang Pelanggan Mudah Pahami **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Persentase Skor Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista A **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Gap Kualitas Pelayanan Barista Barista A Pada Setiap Pernyataan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Gap Kualitas Pelayanan Barista BerA Pada Setiap Dimensi..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Penampilan Karyawan Bersih **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Penampilan Karyawan Rapi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Dapat Menerima Pesanan Dengan Tepat .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 30 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Dapat Diandalkan Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 31 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Siap Membantu Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 32 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Dapat Menjawab Pertanyaan Dengan Tepat**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 33 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 34 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 35 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Bersifat Sopan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 36 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Memberikan Perhatian Individual Kepada Pelanggan . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 37 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Berkomunikasi Dengan Bahasa Yang Pelanggan Mudah Pahami **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 38 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 39 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Penampilan Karyawan Bersih **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 40 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Penampilan Karyawan Rapi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 41 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Karyawan Dapat Menerima Pesanan Dengan Tepat .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 42 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B Pada Pernyataan Karyawan Dapat Diandalkan Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 43 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Karyawan Siap Membantu Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 44 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Karyawan Dapat Menjawab Pertanyaan Dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 45 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Karyawan Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 46 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 47 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Karyawan Bersifat Sopan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 48 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Memberikan Pehatian Individual Kepada Pelanggan . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 49 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B pada Pernyataan Karyawan Berkomunikasi Dengan Bahasa Yang Pelanggan Mudah Pahami **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 50 Persentase Skor Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista B **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 51 Gap Kualitas Pelayanan Barista B Pada Setiap Peryataan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 52 Gap Kualitas Pelayanan Barista B Pada Setiap Dimensi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 53 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Penampilan Karyawan Bersih **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 54 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Penampilan Karyawan Rapi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 55 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Karyawan dapat Menerima Pesanan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 56 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Karyawan dapat Diandalkan dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 57 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Karyawan Siap Membantu Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 58 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Karyawan dapat Menjawab Pertanyaan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 59 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Karyawan Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 60 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 61 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Karyawan Bersifat Sopan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 62 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Memberikan Perhatian Individual kepada Pelanggan. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 63 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C Pada Pernyataan Karyawan Berkomunikasi dengan Bahasa yang Pelanggan Mudah Pahami **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 64 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 65 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Penampilan Karyawan Bersih **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 66 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Penampilan Karyawan Rapi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 67 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Karyawan dapat Menerima Pesanan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 68 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Karyawan dapat Diandalkan dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 69 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Karyawan Siap Membantu Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 70 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Karyawan dapat Menjawab Pertanyaan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 71 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Karyawan Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 72 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 73 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Karyawan Bersifat Sopan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 74 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Memberikan Perhatian Individual kepada Pelanggan. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 75 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C pada Pernyataan Karyawan Berkomunikasi dengan Bahasa yang Pelanggan Mudah Pahami **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 76 Persentase Skor Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista C **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 77 Gap Kualitas Pelayanan Barista C pada Setiap Pernyataan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 78 Gap Kualitas Pelayanan Barista C pada Setiap Dimensi..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 79 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Penampilan Karyawan Bersih **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 80 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Penampilan Karyawan Rapi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 81 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Karyawan Dapat Menerima Pesanan Dengan Tepat .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 82 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Karyawan dapat Diandalkan Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 83 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Karyawan Siap Membantu Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 84 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Karyawan dapat Menjawab Pertanyaan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 85 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Karyawan Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 86 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 87 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Karyawan Bersifat Sopan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 88 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Memberikan Pehatian Individual Kepada Pelanggan . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 89 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D Pada Pernyataan Karyawan Berkomunikasi dengan Bahasa yang Pelanggan Mudah Pahami **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 90 Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 91 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Pernyataan Penampilan Karyawan Bersih **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 92 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Penampilan Karyawan Rapi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 93 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Karyawan Dapat Menerima Pesanan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 94 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Karyawan dapat Diandalkan dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 95 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Karyawan Siap Membantu Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 96 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Karyawan dapat Menjawab Pertanyaan dengan Tepat **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 97 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Karyawan Mampu Mengatasi Keluhan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 98 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Karyawan Ramah Terhadap Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 99 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Karyawan Bersifat Sopan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 100 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Memberikan Pehatian Individual kepada Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 101 Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D pada Karyawan Berkomunikasi Dengan Bahasa yang Pelanggan Mudah Pahami**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 102 Persentase Skor Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Barista D **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 103 Gap Kualitas Pelayanan Barista D Pada Setiap Pernyataan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 104 Gap Kualitas Pelayanan Barista D pada Setiap Dimensi..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.. **Error! Bookmark not defined.**

Grafik 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Kopi Tuli
..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4. 1 Menu di Kopi Tuli	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat-Surat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Hasil Uji Validasi Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Lembar Uji Validasi Instrumen Penelitian Ahli 1 .	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Lembar Uji Validasi Instrumen Penelitian Ahli 2.	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Lembar Uji Validasi Instrumen Penelitian Ahli 3 ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Lembar Uji Coba Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kontruk dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Kuesioner (Google Form)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Lembar Profil Responden Kopi Tuli.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Lembar Coding Tanggapan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Lembar Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuzar, Azra, skk. (2016) *Metode Penelitian Survey*. Bogor: In Media
- Arsyad, Lincolin, & Soeratno. (1995) *Meteorologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Dobie, R.A. & Hemel, S.B. (2005). *Hearing Loss: Determining Eligibility for Social Security Benefits*. Washington, DC: The National Academies Press
- Dufour, F. (2015) *Person With a Hearing Loss in the Workplace*. New Brunswick : New Brunswick Employer Support Service
- Gatra.com (29 Juni 2019). *Sulit Dapat Kerja, Hak Kaum Disabilitas Perlu Diakomodasi*. Diakses pada 19 Juli 2019). <https://www.gatra.com/detail/news/425275/economy/sulit-dapat-kerja-hak-kaum-disabilitas-perlu-diakomodasi>
- Hill, dkk . (2017) *What Works: Hearing loss and Employment*. England : NHS England
- Hochmair, I. (2018) *Hearing In Older Adults Special Report Why Good Hearing Is Important At Any Age*. : Medel
- Kotler, Philip, And Keller, Kevin Lane. (2013) *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 13. Erlangga
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Lussier, R., Say, K., & Corman, J. Improving Job Satisfaction of Employee Who are Deaf and Hearing. *Mid-American Journal of Business*, Vol. 14, No.1., 69-73
- Morrison. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Prenada Media.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Paloshi , dkk. (2014) *Inclusion in Secondary Vocational Education*. Skopje
- Republika.co.id, (12 November 2014). *Duh..Penyandang Disabilitas Masih Sulit Diterima Bekerja* Diakses pada 19 Maret 2019). <https://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/14/11/12/newntm-duhpenyandang->
- Reed, H. (2018). *The Psychosocial Effects of Hearing Loss on Adults*.: University of Akron
- Sangadji, E.M. & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Shield, Bridget. (2006). *Evaluation ff The Social and Economic Costs of Hearing Impairment*.
- Suharyadi, dan Purwanto (2009). *Statistika (edisi ke-2)*. Jakarta: Salemba empat
- Sugiyono. (2010) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Alfabeta
- Susetyo, Budi. (2010). *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung. Refika aditama
- Tempo.co. (21 Januari 2019) *Fakta atau Hoax] Benarkah Penyandang Disabilitas Sulit Mendapatkan Pekerjaan*. Diakses pada 19 Maret 2019. <https://cekfakta.tempo.co/fakta/110/fakta-atau-hoax-benarkah-penyandang-disabilitas-sulit-mendapatkan-pekerjaan>
- The Canadian Hard of Hearing Association . (2008). *Working with Hearing Loss*. Canada: The Canadian Hard of Hearing Association
- Triptono, F. & Chandra G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- World Health Organization . (2015). *Hearing Loss Due To Recreational Exposure To Loud Sounds*. Switzerland : World Health Organization