

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA
EXCELSO MANTOS DAN STARBUCKS MANTOS MANADO****COMPARATIVE ANALYSIS OF THE QUALITY OF SERVICE BETWEEN
EXCELSO MANTOS AND STARBUCKS MANTOS MANADO**

Oleh:

**Felty Warbung¹
Silcyljeova Moniharapon²
Agus Supandi Soegoto³**¹²³Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

[¹Feltywarbung@gmail.com](mailto:Feltywarbung@gmail.com)[²Silcyljeovamoniharapon@yahoo.com](mailto:Silcyljeovamoniharapon@yahoo.com)[³Supandismrt@yahoo.com](mailto:Supandismrt@yahoo.com)

Abstrak: Semakin berkembangnya perekonomian membawah dampak pada perubahan sosial ekonomi. Perubahan yang cepat membuahkan tantangan dalam dunia bisnis pada unumnya dunia pemasaran khususnya. Peran maneger harus jeli mengembangkan orientasi yang lebih terarah ke mata masyarakat dan menumbuhkan kesadaran akan tanggung jawab sosial yang lebih besar. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada perbedaan pelayanan khususnya *Tangibel* (buktinyata), *Emphaty* (perhatian), *Responsivness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), dan *Assurance* (jaminan) di *Excelso* Mantos dan *Starbucks* Mantos Manado. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian komperatif yang bertujuan untuk melihat perbedaan dari variabel yang akan diuji. Objek penelitian ini adalah Konsumen *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado. Penulis menggunakan analisis Uji T-Sampel Bebas (*Paired Samples Test*). Hasil penellitian menunjukkan Sikap Konsumen *Excelso* dan Sikap Konsumen *Starbucks* tidak berbeda signifikan. Manajemen perusahaan *Excelso* dan *Starbucks* sebaiknya lebih mengembangkan inovasi baru agar konsumen tidak beralih ke *cafe* lainnya, karena saat ini banyak *cafe* baru yang ditawarkan.

Kata Kunci: tingkat kepuasan *excelso* dan *starbucks*

Abstract: The growing economy has an impact on socio-economic changes. Rapid change has led to challenges in the business world, especially in the world of marketing in particular. The role of the manager must be keen to develop an orientation that is more directed at the eyes of the community and foster awareness of greater social responsibility. The purpose of this study was to determine whether there were differences in specific services *Tangible* (evidence), *Emphaty* (attention), *Responsivness* (responsiveness), *Reliability* (reliability), and *Assurance* (guarantee) in *Excelso* Mantos and *Starbucks* Mantos Manado. This type of research uses comparative research that aims to see the differences from the variables to be tested. The objects of this research are *Excelso* Consumers and *Starbucks* Mantos Manado. The author uses the analysis of the *Paired Samples Test*. The results showed that *Excelso* Consumer Attitude and *Starbucks* Consumer Attitude were not significantly different. *Excelso* and *Starbucks* company management should further develop new innovations so consumers do not switch to other cafes, because there are currently many new cafes offered.

Keywords: *excelso* and *starbucks* satisfaction level

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Semakin berkembangnya perekonomian mambawah dampak pada perubahan sosial ekonomi. Perubahan yang cepat membuahkan tantangan dalam dunia bisnis pada umumnya dunia pemasaran khususnya. Perkembangan dunia usaha makin dinamis. Peran maneger harus jeli mengembangkan orientasi yang lebih terarah kemata masyarakat dan menumbuhkan kesadaran akan tanggung jawab sosial yang lebih besar. Perusahaan memiliki tujuan untuk mencapai volume penjualan tertentu, mendapatkan laba tertentu dan menunjang tujuan perusahaan agar senantiasa dapat berkembang dinamis dalam lingkungan bisnisnya. Menurut (Choliq 2011:3), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kota Manado merupakan kota pelajar sehingga banyak orang yang datang ke Manado dengan tujuan untuk menuntut ilmu. Keberadaan pendatang yang menuntut ilmu juga merupakan hal yang baik dan membuka lapangan pekerjaan salah satunya yaitu membuka bisnis. Keberadaan pendatang dan pelajar tersebut banyak dimanfaatkan oleh pelaku bisnis, untuk membuat warung makan maupun warung minuman, mereka berlomba-lomba untuk dapat menarik pembeli agar datang bekunjun. Persaingan yang semakin tinggi dapat dilihat dari kualitas pelayanan. Banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi lancar dan tidaknya bisnis. Bentuk pemanfaatan keberadaan orang asing dan pendatang salah satunya mahasiswa yang menempuh studi dimanfaatkan dengan baik oleh pengusaha dengan membuka rumah kopi. Tongkrongan atau bisa disebut juga dengan warung kopi kata lain bahasa moderennya adalah *cafe*.

Meningkatnya jenis *cafe* yang ada, pelaku bisnis harus memperhatikan pentingnya kepuasan pelanggan. Hal ini penting karena pesaing semakin ketat dalam bisnis *cafe*. Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas, apalagi pelayanan jasa. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas ternyata memiliki suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikata hubungan yang kuat atau harmonis dengan perusahaan. Menurut Tjiptono dan Gregorius (2016). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. *Cafe* atau Restoran termasuk dalam kategori jasa yang didalamnya terdiri dari barang (produk) dan jasa (pelayanan). Pelayanan pada *cafe* adalah salah satu bentuk usaha jasa yang menyangkut Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Perusahaan harus mempertimbangkan kepuasan konsumen selain pencapaian keuntungan.

Cafe yang sedang berkembang pesat yaitu *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado yang bergerak dibidang jasa bergerak dibidang dagang yaitu *cafe*. Hingga saat ini, terdapat banyak gerai tersebar di seluruh Indonesia salah satunya di Manado. *Excelso* dan *Starbucks* membuka gerai sekaligus menjadi gerai kedua toko modern berformat *Excelso* dan *Starbucks* tersebut yang berlokasi di Manado, Sulawesi Utara. Secara garis besar kualitas pelayanan antara *Excelso* dan *Starbucks* sangat penting artinya bagi karyawan atau para pimpinan karena dengan adanya kualitas pelayanan yang tinggi, maka akan membuat seseorang untuk menjadi loyal untuk kembali berkunjung dan bergairah sehingga akan tercapai suatu hasil yang optimal (kepuasan yang tinggi) yang tentunya akan mendukung tercapainya tujuan yang diinginkan dengan efektif dan efisien.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah untuk membandingkan perbedaan pelayanan:

1. *Tangibel* (Bukti Fisik) di *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado.
2. *Emphaty* (Perhatian) terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado.
3. *Responsivness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado.
4. *Reliability* (Keandalan) terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado.
5. *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado.
6. *Tangible*, *Emphaty*, *Responsivness*, *Reliability*, dan *Assurance* secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Excelso* Mantos dan *Starbucks* Mantos Manado.

Pengertian Manajemen Pemasaran

Kotler dan Keller (2012:5). Mendefinisikan manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Soegoto (2019:10), Mendefinisikan manajemen pemasaran secara umum memiliki tugas merangsang permintaan produk (barang dan jasa) perusahaan. Menurut Assauri (2013:12), Pengertian Manajemen Pemasaran adalah kegiatan menganalisis, merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan program-program yang disusun dalam pembentukan, pembangunan, dan pemeliharaan keuntungan dari pertukaran/ transaksi melalui sasaran pasar dengan harapan untuk mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2014:150), Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Tjiptono (2014:353), menyatakan kepuasan berasal dari bahasa Latin *Satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *Facio* yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Perilaku Konsumen

Schiffman dan Kamuk (2010), mengemukakan bahwa studi perilaku konsumen adalah suatu studi mengenai bagaimana seorang individu membuat keputusan untuk mengkoordinasikan sumber daya yang tersedia. (waktu, uang, usaha dan energi). Menurut Kotler dan Armstrong (2014:11), kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.

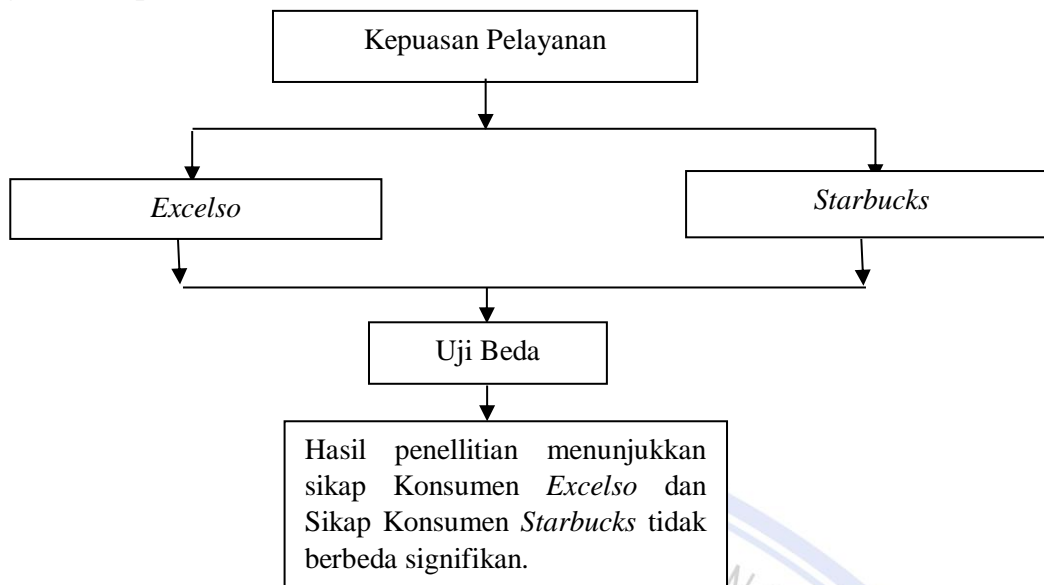
Penelitian Terdahulu

Kawung, Lapiaan, dan Ogi (2018) Analisis Perbandingan Kualitas Produk Sepatu Olahraga Adidas Dan Nike (Studi Kasus Pada Konsumen Manado *Town Square 3*) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan pada dimensi kinerja (*performance*) kualitas produk sepatu olahraga Adidas dan Nike (studi kasus pada konsumen manado *town square 3*).

Manossoh, Mananeke, dan Soegoto (2015) Analisis Perbandingan Sikap Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Shampoo *Clear* Dan Shampoo *Pantene* Di Winangun. Penulis menggunakan analisis Uji T-Sampel Bebas (*Independent Sample t-Test*). Hasil penelitian menunjukkan Sikap Konsumen Shampoo *Clear* dan Sikap Konsumen Shampoo *Pantene* tidak berbeda signifikan. Manajemen perusahaan Shampoo *Clear* dan Shampoo *Pantene* sebaiknya lebih mengembangkan inovasi baru agar konsumen tidak beralih ke produk lainnya, karena saat ini banyak produk baru yang ditawarkan.

Ramadlana dan Najib (2016) Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (persero) area Ciputa. Hasil uji *T-test* uji *Chi-Square* menyatakan adanya korelasi jenis kelamin dengan kepuasan pada pelanggan listrik prabayar dan diketahui kepuasan pelanggan listrik prabayar lebih tinggi dibandingkan kepuasan pelanggan listrik pascabayar.

Andika, dan Hati (2018) Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Penelitian Minimarket Indomaret Dengan Alfamart Di Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ditemukan perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan minimarket Indomaret dan minimarket Alfamart Kota Batam.

Model Penelitian**Kerangka Konseptual Penelitian****Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: Kajian Teoritik, 2019

- H0 : Sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan *Excelso* dan *Starbucks* diduga tidak terdapat perbedaan signifikan di Mantos Manado.
- H1 : Sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan *Excelso* dan *Starbucks* diduga terdapat perbedaan signifikan di Mantos Manado.

METODE PENELITIAN**Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Komparatif yang bertujuan untuk mengetahui mendeskripsikan dan melakukan perbandingan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada *cafe Excelso* Mantos dan *Starbucks* Mantos Manado.

Populasi

Sugiyono (2012, 117), menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan subjek yang akan diteliti dengan karakteristik yang dapat dikatakan sama sehingga dapat digeneralisasikan hasil penelitian yang dilakukan terhadap populasi tersebut adalah *Excelso* 2.897 dan *Starbucks* 3.335.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Agar sampel yang kita ambil benar-benar mewakili populasinya, kita perlu suatu standar ataupun cara dalam menentukan sampel. Terdapat banyak cara ataupun rumus untuk menentukan jumlah sampel, salah satunya menggunakan rumus Slovin yang sederhana mudah di hitung. Menurut (Sugiono 2011:18), jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (keterbatasan dana, tenaga, dan waktu) maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden.

Jenis Data dan Sumber Data

Data Primer

Sugiyono (2015), menyatakan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari menyebar kuesioner kekonsumen *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado.

Data Sekunder

Sugiyono (2015), menyatakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder penelitian ini adalah konsumen *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado.

Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015), menyatakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang analisis dalam penelitian. Teknik pengumpulan data ini adalah dengan melakukan pencarian buku-buku panduan berupa teori yang berhubungan dengan judul penelitian. Selain itu dengan mencari referensi-referensi berupa jurnal akademis dan skripsi sebelumnya melalui internet dan perpustakaan.

Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen pada penelitian ini dilakukan berdasarkan pengujian Uji Validitas, *Paired Samples Test*, dan Uji Realibilitas, dengan menggunakan Program Statistical Program for Sosial Sciences (SPSS) 23.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, akan dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Program for the Social Science* (SPSS). SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan dalam menganalisis statistika.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Excelso		Starbucks		Keterangan
		Nilai	Signifikan	Nilai	Signifikan	
Bukti Fisik	1	0.638	0,001	0.470	0,001	Valid
	2	0.704	0,000	0.680	0,000	Valid
	3	0.555	0,000	0.854	0,000	Valid
	4	0.710	0,002	0.688	0,002	Valid
Kehandalan	1	0.662	0,000	0.692	0,000	Valid
	2	0.673	0,000	0.392	0,003	Valid
	3	0.534	0,000	0.628	0,000	Valid
	4	0.621	0,003	0.721	0,003	Valid
Jaminan	1	0.703	0,000	0.741	0,000	Valid
	2	0.706	0,000	0.464	0,000	Valid
	3	0.513	0,000	0.724	0,000	Valid
	4	0.653	0,000	0.363	0,000	Valid
Kepedulian	1	0.701	0,000	0.771	0,000	Valid
	2	0.683	0,000	0.744	0,000	Valid
	3	0.510	0,000	0.724	0,000	Valid
	4	0.552	0,000	0.799	0,000	Valid
Daya Tangkap	1	0.669	0,000	0.447	0,000	Valid
	2	0.730	0,000	0.818	0,000	Valid
	3	0.730	0,000	0.717	0,000	Valid
	4	0.594	0,000	0.776	0,000	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Menggunakan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat seluruh nilai *Pearson Correlation* pada seluruh nomor item pernyataan setiap variabel diatas 0.3 dengan tingkat signifikansi dibawah 0.05. Dengan demikian, data kuesioner tersebut dinyatakan valid. *Cafe Excelso dan Starbucks* manatos manado.

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variabel	<i>Excelso</i>	<i>Starbucks</i>	Keterangan
	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	
Bukti Fisik	0.754	0.772	<i>Reliable</i>
Kehandalan	0.737	0.729	<i>Reliable</i>
Jaminan	0.752	0.678	<i>Reliable</i>
Kepedulian	0.730	0.723	<i>Reliable</i>
Daya Tangkap	0.759	0.762	<i>Reliable</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 23, 2019

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa uji reabilitas yang dilakukan terhadap 100 responden untuk *Starbucks* dan 100 responden untuk *Excelso* Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan *reliable*. Hal ini dapat disimpulkan dengan melihat bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Tabel 3. Hasil Uji Beda Kehandalan

Paired Samples Test

Pair	Kehandalan	Paired Differences		95% Confidence Interval of the Difference		T	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Lower	Upper		
1	<i>Excelso - Kehandalan Starbucks</i>	-.21000	2.67912	-.74160	.32160	-.784	99 .435

Sumber : Data diolah Menggunakan SPSS 23, 2019

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dan seberapa jauh perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang akurat. Diperoleh output berupa hasil pengujian data perbandingan antara *cafe Excelso* dan *Starbucks* sebagai berikut. Hasil probabilitas Kehandalan *Excelso* dan *Starbucks* adalah 0.435. Oleh karena itu nilai $p = 0.435 > 0.05$, maka nilai kritis artinya dari aspek Kehandalan *Excelso* dibandingkan dengan *Starbucks* tidak memiliki perbedaan secara nyata yang artinya Kehandalan *Excelso* tidak memiliki perbedaan terhadap kehandalan *Starbucks*.

Tabel 4. Hasil Uji Beda Jaminan

Paired Samples Test

Pair	Jaminan	Paired Differences		95% Confidence Interval of the Difference		T	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Lower	Upper		
1	<i>Excelso - Jaminan Starbucks</i>	-1.21000	2.54771	-1.71552	-.70448	4.749	99 .000

Sumber : Data Diolah Menggunakan SPSS 23, 2019

Pada Tabel 4. terlihat bahwa hasil probabilitas Jaminan *Excelso* dan Jaminan *Starbucks* adalah 0.000. Oleh karena itu nilai $p < 0.05$, maka nilai kritis artinya dari aspek janinan *Excelso* dibandingkan dengan *Starbucks* memiliki perbedaan secara nyata yang artinya Jaminan *Excelso* memiliki perbedaan terhadap Jaminan *Starbucks*.

**Tabel 5. Hasil Uji Beda Kepedulian
Paired Samples Test**

		Paired Differences							
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference		T	df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	Kepedulian_Excelso - Kepedulian_Starbucks	-.03000	2.66839	.26684	-.55947	.49947	-.112	99	.911

Sumber : Data diolah, Menggunakan SPSS 23, 2019

Kepedulian adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat respon dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Hasil pengujian data perbandingan antara *cafe Excelso* dan *Starbucks* sebagai berikut. Hasil probabilitas Kepedulian *Excelso* dan Kepedulian *Starbucks* adalah 0.911. Oleh karena itu nilai $p > 0.05$, maka nilai kritis artinya dari aspek Kepedulian *Excelso* dibandingkan dengan *Starbucks* tidak memiliki perbedaan secara nyata yang artinya Kepedulian *Excelso* tidak memiliki perbedaan terhadap Kepedulian *Starbucks*.

**Tabel 6. Hasil Uji Beda Daya Tanggap
Paired Samples Test**

		Paired Differences							
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference		T	Df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	Daya_Tanggap_Excelso - Daya_Tangkap_Starbucks	-.32000	2.72986	.27299	-.86166	.22166	-1.172	99	.244

Sumber: Data diolah, Menggunakan SPSS 23, 2019

Pada Tabel 6 terlihat bahwa hasil probabilitas Daya Tanggap *Excelso* dan Daya Tanggap *Starbucks* adalah 0.244. Oleh karena itu nilai $p > 0.05$, maka nilai kritis artinya dari aspek Daya Tanggap *Excelso* dibandingkan dengan *Starbucks* tidak memiliki perbedaan secara nyata yang artinya Daya Tanggap *Excelso* tidak memiliki perbedaan terhadap Daya Tanggap *Starbucks*.

PEMBAHASAN

Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hasil penelitian ini bukti fisik *Excelso* dan bukti fisik *Starbucks* tidak ada perbandingan atau berbeda nyata. Hal ini dapat dilihat oleh pelanggan *Excelso* dan pelanggan *Starbucks*, kedua *brand* tersebut mempunyai jaminan *cafe* yang berkualitas dan memberikan fasilitas yang menarik dan nyaman, dari segi lokasi yang strategis sehingga konsumen merasa nyaman untuk melakukan transaksi di *cafe Excelso* dan *Starbucks*. Menurut konsumen pelayanan yang diberikan sesuai harapan.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil penelitian ini tidak terdapat perbedaan atau bukti nyata dalam keandalan karena bagi konsumen kecepatan petugas dalam melayani konsumen sudah baik. Kedua *brand* juga

melakukan *training* atau pelatihan sebelum melakukan pekerjaan atau terjun langsung dilapangan sehingga tidak terdapat perbedaan khususnya kehandalan pada *cafe Excelso* dan *Starbucks*. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan dimensi keandalan *Excelso* dan *Starbucks* menurut konsumen manado.

Jaminan (Assurance)

Jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Hasil ini dapat dilihat dari segi pelayanan dalam bentuk jaminan menurut konsumen tidak sesuai dengan harapan sehingga konsumen menilai pelayanan yang diberikan oleh *Excelso* lebih unggul dari pada jaminan yang diberikan *Starbucks*.

Kepedulian (Empathy)

Kepedulian merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Hasil penelitian ini artinya kepedulian *Excelso* dan *Starbucks* sama-sama sudah baik. Konsumen merasa nyaman untuk bertransaksi di *cafe* tersebut karena *cafe Starbucks* dan *Excelso* sama-sama menggunakan tempat yang sama sehingga konsumen merasa nyaman untuk bertransaksi di *cafe Excelso* dan *Starbucks*.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hasil penelitian ini Daya tanggap *Excelso* dan *Starbucks* kategori Baik. Dalam bentuk kesediaan melayani konsumen serta penanganan keluhan konsumen selalu diperhatikan oleh pelayan, serta daya tanggap yang dimiliki oleh pelayan *cafe Excelso* dan *Starbucks* menurut konsumen baik, dan pelayanan yang diberikan sesuai harapan konsumen.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai Analisis Perbandingan Kualitas pelayanan antara *Excelso* mantos dan *Starbucks* Manatos Manado Kasus dengan menggunakan delapan dimensi kualitas pelayanan, maka dari hasil peneliti dapatkan, maka dapat di simpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan *Excelso* dan *Starbucks* Mantos Manado.

Saran

Manajemen *Starbucks* dan *Excelso* sebaiknya meningkatkan kinerja karena dari wawancara dengan beberapa konsumennya, banyak permintaan agar tidak terlalu lama memproses produk yang dipesan sehingga konsumen tidak terlalu lama menunggu hidangan yang sudah dipesan, manajemen perlu memotivasi kepada para karyawan mereka lebih semangat dalam melayani konsumen, dan pelayan dapat menjaga kesehatan dalam melayani konsumen agar pelayan terlihat prima dan senang saat berhadapan dengan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, S. 2014. *Manajemen Pemasaran*. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Choliq, A. 2011. *Pengantar Manajemen*. Rafi Sarana Perkasa, Semarang.

Kawung, R., Lapiaan, J. L. V., Ogi I. W. J. 2018. Analisis Perbandingan Kualitas Produk Sepatu Olahraga

Adidas Dan Nike (Studi Kasus Pada Konsumen Manado *Town Square 3*) *Jurnal EMBA*. ISSN Vol.6 No.4 September 2018. Hal. 4113 – 4122 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/issue/view/2126> Diakses_01 April 2019.

Kotler, P., dan Keller. 2012. *Marketing Management*. Global Edition. *Pearson Prentice Hal*, New Jersey

Kotler, P, Amstrong, 2014. *Prinsiple Of Marketing. Edition.. Pearson Prentice Hall, New Jersey.*

Manossoh, A., Mananeke, L., Soegoto, A. S. 2015. Analisis Perbandingan Sikap Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Shampoo *Clear* Dan Shampoo. *Pantene* Di Winangun. *Jurnal Emba* ISSN Vol.3 No.3 Sept. 2015. Hal.74-80 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9312> Diakses 10 September 2019.

Ramadlana, R, L., dan Najib, M. 2016. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol.VII, No.3, <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jmo/article/view/16681>. Diakses 10 Oktober 2019.

Schiffman, L., dan Kanuk, L. L. 2010. *Consumer Behavio. Pearson Prentice Hall, New Jersey*

Soegoto A, S. 2019. *Manajemen Pemasaran*. ISBN 9786026529657. Cetakan Pertama. CV. Pratama Media Granfindo, Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

_____ 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

_____ 2015. *Metode Penelitian Kombinasi. (Mix Methods)*, Alfabeta, Bandung.

_____ 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabet, Bandung.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F dan Gregorius C. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Andi, Yogyakarta.

