

SKRIPSI

**PERSEPSI *PERSONALISED SERVICE* PADA *WAITER* DI
RUMAH MAKAN X**



Intelligentia - Dignitas

**ANA MUSTAFIDAH
1504621036**

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Persepsi *Personalised Service* pada *Waiter* di Rumah Makan X
Penyusun : Ana Mustafidah
NIM : 1504621036
Tanggal Ujian : 10 November 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E
NIP 197511152006042001

Pembimbing II,



Bimo Kuncoro Jati, M.Par
NIP 199507082025061005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., M.Si
NIP 199003082019032019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Persepsi *Personalised Service* pada *Waiter* di Rumah Makan X

Penyusun : Ana Mustafidah

NIM : 1504621036

Tanggal Ujian : 10 November 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E

NIP 197511152006042001

Pembimbing II,



Bimo Kuncoro Jati, M.Par

NIP 199507082025061005

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji,



Hurriyyatun Kabbaro, S.Si., M.Si

NIP 199204252022032008

Anggota Penguji I,



Jaka Marsita, S. Hum., M.Par

NIP 198901132025211047

Anggota Penguji II,



Dr. Muh. Faesal, MH., M.Pd

NIDN 0306127208

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., M.Si

NIP 199003082019032019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 08 Desember 2025



Ana Mustafidah
1504621036



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ana Mustafidah
NIM : 1504621036
Fakultas/Prodi : Teknik / Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Alamat email : ANAMUSTAFIDAH_1504621036@mhs.unj.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul : “PERSEPSI *PERSONALISED SERVICE* PADA *WAITER* DI RUMAH MAKAN X”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Desember 2025

Penulis

Ana Mustafidah

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur ke hadirat ALLAH SWT, tuhan semesta alam yang telah memberikan kita begitu banyak nikmat yang tiada terhingga yang selalu memberikan rahmat dan ridho-Nya, yang mengajari kita ilmu dan mengajari manusia atas apa yang tidak kita ketahui melalui pemberian akal yang sempurna. Tak lupa shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi MUHAMMAD ﷺ. Kepada keluarganya dan sahabat-sahabatnya. Selanjutnya syukur alhamdulillahirabbil ‘alamin, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi *Personalised Service* pada *Waiter* di Rumah Makan X”.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi tugas akhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *waiter* rumah makan memahami dan menerapkan *personalised service* dalam interaksi mereka dengan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengembangan pendidikan di sekolah ini. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Oleh karena itu peneliti sangat mengapresiasi dan berterimakasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan terimakasih secara khusus kepada :

1. Elmanora, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan persetujuan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini bisa berjalan dengan lancar.
2. Dr. Shinta Doriza, M.Pd, M.S.E selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam mengarahkan dan memotivasi peneliti dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
3. Bimo Kuncoro Jati, M.Par selaku Dosen Pembimbing II atas segala waktu, energi, dan perhatian yang dicurahkan dalam membimbing serta mendukung penulis selama proses penulisan skripsi ini.
4. Dra. Nurlaila A.M., M.Kes yang pernah menjadi Dosen Pembimbing atas segala waktu, energi, dan perhatian yang dicurahkan dalam membimbing serta mendukung penulis selama proses penulisan proposal skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat.
6. Seluruh Staf Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan informasi serta membantu peneliti selama proses administrasi perkuliahan.
7. Pemilik Rumah Makan X yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini di Rumah Makan X.
8. *Waiter* dan pelanggan Rumah Makan X yang telah dengan sukarela berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai informan. Tanpa partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan dapat dilaksanakan.
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Isrok dan Mama Ismah yang selama ini tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, cinta, doa dan bantuan dukungan material dan moral serta memberi semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Juga kakak saya yang tersayang Lailatul Masruroh, Ulfatul Ilmiyah, Tito Panji Kurniawan dan adik saya tersayang Fika Anjani terima kasih untuk doa dan dukungannya. Juga keponakan saya yang tercinta Andra Shaquille Syailendra dan Raras Ayudisa Saraswati terima kasih telah menghadirkan tawa dan semangat di sela-sela penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang dapat membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan kemurahan hati dan selalu memberikan taufiq dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu.

Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi diri peneliti dan pembaca serta dapat memberikan kontribusi positif bagi manajemen rumah makan mengenai bagaimana *waiter* memersepsikan dan menerapkan *personalised service*, sehingga manajemen dapat merancang strategi implementasi layanan yang lebih tepat sasaran. Semoga penelitian ini juga dapat menjadi sumber inspirasi bagi peneliti-peneliti masa depan dalam bidang yang sama.

Jakarta, 08 Desember 2025

Ana Mustafidah
1504621036

Intelligentia - Dignitas

Persepsi *Personalised Service* pada *Waiter* di Rumah Makan X
Ana Mustafidah

**Dosen Pembimbing : Dr. Shinta Doriza, M.Pd, M.S.E dan Bimo Kuncoro
Jati, M.Par**

ABSTRAK

Personalised service yang diterapkan oleh *waiter* menjadi kunci dalam memahami preferensi pelanggan dan menciptakan pengalaman bermakna. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *waiter* rumah makan memahami dan menerapkan *personalised service* dalam interaksi mereka dengan pelanggan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan model Miles dan Huberman. Data diperoleh melalui sumber primer berupa wawancara dan observasi interaksi layanan, serta sumber sekunder berupa *review* pelanggan di *Google Review*, rekaman, foto, dan jurnal ilmiah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian divalidasi melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Informan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu *waiter* yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan yang terdiri atas 6 orang selaku Informan Primer dan pelanggan yang telah datang lebih dari sekali yang terdiri atas 5 orang selaku Informan Sekunder. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan penerapan *personalised service* melalui 5 dimensi *SERVQUAL* belum sepenuhnya berjalan optimal. Pada dimensi *reliability*, pelayanan belum konsisten dan andal, sehingga perlu peningkatan pada sistem kerja dan konsistensi pelayanan. Dimensi *responsiveness* menunjukkan kelemahan dalam kecepatan dan ketepatan tanggapan terhadap kebutuhan maupun permasalahan pelanggan. Pada dimensi *assurance*, keterbatasan terlihat dalam kejelasan informasi, komunikasi yang proaktif, serta kemampuan menciptakan rasa aman dan percaya. Dimensi *empathy* juga belum sepenuhnya terwujud karena kurangnya tindakan proaktif dan minimnya kesadaran untuk mengutamakan kepentingan pelanggan. Sedangkan pada dimensi *tangibles*, meskipun ada upaya menjaga kebersihan dan penampilan, konsistensi masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal kerapian, kesiapan area, atribut profesional, serta kebersihan fasilitas.

Kata Kunci : *Personalised Service*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Intelligentia - Dignitas

Perceptions of Personalised Service by Waiters at Restaurant

Ana Mustafidah

**Dosen Pembimbing : Dr. Shinta Doriza, M.Pd, M.S.E dan Bimo Kuncoro
Jati, M.Par**

ABSTRACT

Personalised service implemented by the waiters is the key to understanding customer preferences and creating meaningful experiences. In line with this, this study aims to analyse how restaurant waiters understand and implement personalised service in their interactions with customers. The research uses a descriptive qualitative method with the Miles and Huberman model. Data were obtained from primary sources in the form of interviews and observations of service interactions, as well as secondary sources in the form of customer reviews on Google Review, recordings, photos, and scientific journals. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation, which were then validated through source triangulation, technique triangulation, and time triangulation. Informants were selected using purposive sampling, namely waiters who directly interact with customers, consisting of 6 people as Primary Informants, and customers who have visited more than once, consisting of 5 people as Secondary Informants. Based on the results of the study, it can be concluded that the understanding and implementation of personalised service through the five SERVQUAL dimensions have not yet run optimally. In the reliability dimension, the service is not yet consistent and reliable, so improvements in the work system and service consistency are needed. The responsiveness dimension shows weaknesses in the speed and accuracy of responses to customer needs and problems. In the assurance dimension, limitations are evident in the clarity of information, proactive communication, and the ability to create a sense of safety and trust. The empathy dimension has also not been fully realised due to the lack of proactive actions and low awareness of prioritising customer interests. Meanwhile, in the tangibles dimension, although there are efforts to maintain cleanliness and appearance, consistency still needs to be improved, especially in terms of neatness, area readiness, professional attributes, and cleanliness of the facilities.

Keywords : Personalised Service, Service Quality, Customer Satisfaction

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA TEORITIK DAN KERANGKA BERPIKIR	7
2.1 Kerangka Teoritik	7
2.1.1 <i>Personalised Service</i>	7
2.1.1.1 Definisi <i>Personalised Service</i>	7
2.1.1.2 Kebutuhan <i>Personalised Service</i>	8
2.1.1.3 Jenis-jenis <i>Personalised Service</i>	10
2.1.1.4 Persyaratan <i>Personalised Service</i>	12
2.1.1.5 Strategi Untuk Meningkatkan <i>Personalised Service</i>	13
2.1.2 Kualitas Layanan	14
2.1.2.1 Definisi Kualitas Layanan	14
2.1.2.2 Kebutuhan Kualitas Layanan	16
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Layanan	17
2.1.2.3.1 <i>Reliability</i>	17
2.1.2.3.2 <i>Responsiveness</i>	20
2.1.2.3.3 <i>Assurance</i>	23
2.1.2.3.4 <i>Empathy</i>	25
2.1.2.3.5 <i>Tangibles</i>	28
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	31
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	31
2.1.3.2 Kebutuhan Kepuasan Pelanggan	33
2.1.3.3 Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	34
2.1.4 Persepsi	36
2.2 Penelitian yang Relevan	37
2.3 Kerangka Berpikir	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian	41
3.2. Metode dan Rancangan Penelitian	41

3.3. Data dan Sumber Data	42
3.4. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	43
3.5. Prosedur Analisis Data	44
3.6. Pemeriksaan Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	46
4.1.2 Profil Informan	46
4.1.3 Hasil <i>Review</i>	49
4.1.4 Hasil Observasi	52
4.1.4.1 <i>Reliability</i>	52
4.1.4.2 <i>Responsiveness</i>	54
4.1.4.3 <i>Assurance</i>	56
4.1.4.4 <i>Empathy</i>	58
4.1.4.5 <i>Tangibles</i>	60
4.1.5 Hasil Wawancara.....	62
4.1.5.1 <i>Reliability</i>	62
4.1.5.2 <i>Responsiveness</i>	66
4.1.5.3 <i>Assurance</i>	70
4.1.5.4 <i>Empathy</i>	73
4.1.5.5 <i>Tangibles</i>	76
4.2 Pembahasan	79
4.2.1 <i>Reliability</i>	79
4.2.2 <i>Responsiveness</i>	82
4.2.3 <i>Assurance</i>	85
4.2.4 <i>Empathy</i>	89
4.2.5 <i>Tangibles</i>	92
4.2.6 Keterbatasan Penelitian.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Kesimpulan	97
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	240

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

2.1.	Matriks Penelitian Relevan	37
3.1.	Koding	43
3.2	Koding Domain	45
4.1	Hasil Observasi <i>Reliability</i>	52
4.2	Hasil Observasi <i>Responsiveness</i>	54
4.3	Hasil Observasi <i>Assurance</i>	56
4.4	Hasil Observasi <i>Empathy</i>	58
4.5	Hasil Observasi <i>Tangibles</i>	60



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Kerangka Berpikir	39
4.1	<i>Reliability</i> Tambah Nasi	54
4.2	<i>Responsiveness</i> Kedatangan	56
4.3	<i>Assurance</i> Informasi Menu	58
4.4	<i>Empathy</i> Kebutuhan Pelanggan	60
4.5	<i>Tangibles</i> Kebersihan Area Makan	61



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

I.	Pedoman Observasi	104
II.	Lembar Halaman Observasi	107
III.	Hasil Analisis Google Review	110
IV.	Pedoman wawancara	114
V.	Format Lembar Halaman Wawancara	120
VI.	Lembar Halaman Wawancara	126
VII.	Dokumentasi	175
VIII.	Hasil Analisis Data Wawancara	177



Intelligentia - Dignitas