Frontier Agribisnis

Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa (JTAM)

OPEN ACCESS

e-ISSN 3048-1260

https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/fag

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI UTOPIA COFFEE BISTRO KOTA MARTAPURA

Analysis of Service Quality at Utopia Coffee Bistro, Martapura City

Lindawati[*a], Mira Yulianti[*b] dan Kamiliah Wilda[*c]

[*]Program Studi Agribisnis/Jurusan SEP, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat
Jl. A. Yani km.36, Banjarbaru 70714, Kalimantan Selatan

ABSTRAK

Kata Kunci
Kualitas pelayanan 1; Coffee Bistro 2; Kepentingan dan kinerja 3; Importance Performance Analyis

Korespondensi
Corresponding author:
[b]mira,yulianti@ulm.ac.id

Author:
[a]lindaawatii1212@gmail.com
[c]kamiliahwilda@gmail.com

Diterima: 10 Juni 2024
Disetujui: 4 Juli 2024 ,
Diterbitkan on-line : 30 September 2024

Penelitian ini bertujuan mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan telah diberikan oleh Utopia Coffee Bistro kepada pelanggan, mengukur dan menganalisis pelayanan yang telah diberikan oleh Utopia Coffee Bistro kepada pelanggan telah sesuai antara tingkat kepentingan kualitas pelayanan dengan kinerja kualitas pelayanan. Data primer di peroleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden dan data yang telah diolah peneliti. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik *accidental sampling*. Pengunjung yang datang akan diminta untuk mengisi kuisioner melalui Google Form atau secara langsung. Pengunjung yang dijadikan sampel merupakan pelanggan yang berusia lebih dari 17 tahun, pernah berkunjung dan mengonsumsi makanan dan minuman di Utopia Coffee Bistro lebih dari 1 kali. Analisis yang digunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Pada penelitian ini survei yang dilakukan kepada 60 responden. Hasil penelitian menujukan terdapat beberapa karateristik ditempat penelitian seperti umur yang mayoritas berada pada rentang umur 21-30 tahun. Karakteristik menurut jenis kelamin didominasi perempuan dibanding laki-laki, karakeristik menurut jenis pekerjaan mayoritas responden adalah pegawai Swasta dan karakeristik estimasi jumlah pendapatan mayoritas adalah Rp. 3.000.000 – Rp. 3.900.000. Tingkat kepentingan tertinggi terdapat pada atribut kebersihan tempat dengan skor rata-rata mencapai 4,6 dan berada dalam kategori sangat penting. Atribut terendah ada pada atribut ketersediaan P3K untuk keselamatan dan pertolongan pertama dengan skor rata-rata 3,9. Tingkat kinerja tertinggi pada atribut pembayaran tunai dan nontunai dengan skor rata-rata 4,4 dan berada dalam kategori sangat puas (SP). Atribut terendah ada pada atribut ketersediaan P3K untuk keselamatan dan pertolongan pertama dengan skor rata-rata 3. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan Utopia Coffee dan Bisto dinilai oleh pelanggan termasuk ke dalam kategori Memuaskan. Pada *Importance Performance Analysis* Kuadran kepentingan dan kinerja Dari gambar diatas dapat diketahui skor total rata-rata dan $Y = 4{,}2$ $X = 4{,}12$.

PENDAHULUAN

Tuntutan kebutuhan konsumen akan mutu dan kualitas yang tinggi, harga terjangkau dan pelayanan yang baik, menuntut produsen dan pemasar berlomba memberikan nilai lebih. (Basu, 1977). salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang di harapkan.

Setiap pelaku usaha di setiap katagori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, harus mempelajari terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan, konsumen pada saat ini dan yang akan datang. Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu hasil produk yang dihasilkan perusahaan (Kotler, 2004).

Ditengah banyaknya coffee, restoran dan bistro yang menjual berbagai produk kue dan makanan serta minuman yang sudah berskala besar, terdapat coffee dan bistro yang juga terkenal dan mampu bersaing yaitu Utopian Coffee dan Bistro yang terletak di kota Martapura. Tempat ini biasanya banyak di kunjungi oleh para anak muda tidak hanya itu coffee ini juga di penuhi para keluarga yang cocok dengan selera dan kualitas yang di tawarkan oleh Utopia Coffee Bistro. Selain makanan dan jenis kue, juga ada menu minuman lain. Paket menu yang telah tersedia harganya tentu saja bisa dikatakan dengan harga menengah.

Utopia Coffee Bistro menyajikan fasilitas yang diunggulkan untuk menarik para hati pengunjung. Selain makanan dan minuman yang disajikan, Utopia Coffee Bistro mempunyai suasana yang tenang dan pemandangan yang menjadi daya tarik Utopia Coffee Bistro karna terdiri dari 3 lantai dimana pengunjung dapamenikmati serta merasakan suasana berbeda di setiap lantai Utopia Coffee Bistro.

Tujuan dan Kegunaan

Penelitian ini memiliki dua tujuan, pertama untuk mengukur tingkat kepentingan pelayanan telah diberikan oleh Utopia Coffee Bistro kepada pelanggan, dan yang kedua Untuk mengetahui dimensi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan yang diterima oleh pelanggan.

Terdapat tiga kegunaan pada penelitian ini Pertama, bagi penulis sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Analisis kualitas pelayanan Utopia Coffee Bistro kota Martapura. Kedua, bagi pembaca sebagai sumber informasi dan referensi bagi pembaca mengenai kepentingan dan kinerja terhadap pelayanan pada di Utopia Coffee Bistro kota Martapura. Selain itu, dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Ketiga, bagi Utopian Coffee Bistro kota Martapura, penelitian ini dapat memberikan manfaat perusahaan sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan daya beli konsumen

METODE

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksankan di Utopia Coffee dan Bistro. Penelitian ini dilakukan dari bulan maret 2023 sampai selesai

Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden dan data yang telah diolah peneliti.

Metode Penarikan Contoh

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik *accidental sampling*. Pengunjung yang datang akan diminta untuk mengisi kuesioner melalui Google Form atau secara langsung. Pengunjung yang akan dijadikan sampel merupakan pelanggan yang berusia lebih dari 17- 40 tahun ke atas, pernah berkunjung dan mengonsumsi makanan dan minuman di Utopia Coffee Bistro lebih dari 1 kali serta bersedia mengisi kuesioner.

Analisis Data

Berdasarkan Standar operasional standar Utopia Coffee Bistro terdapat aspek kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa indiktor Seperti penampilan fisik, kehandalan, tanggapan, kepastian dan empati, dan berbagai sub unsur didalammnya. Untuk menghitung sub unsur

tersebut dapat digunakan Skala verbal sebagai berikut.

Skala Likert yang digunakan menggunakan 5 kategori atau indikator kepuasan konsumen sehingga membutuhkan suatu rentang skala (Martilla *et al,* 1977)

Menurut Martilla *et al.* (2007) dalam Tarigan (2020), rentang skala menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Rental\ Skala = \frac{Rt-Rr}{N} \quad (1)$$

dengan: Rt Rentang Tertinggi
Rr Rentang terendah
N Jumlah bobot skala

Tabel 1. Skor pengukuran kepentingan dan kinerja

Skor/nilai	Kepentingan (Y)	Kepuasan (X)
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak memuaskan
3	Cukup Penting	Cukup memuaskan
4	Penting	Memuaskan
5	Sangat Penting	Sangat memuaskan

Untuk menjawab tujuan kedua, di gunakan rumus:

$$X = \frac{\Sigma xi}{n} \quad dan\ Y = \frac{\Sigma yi}{n} \quad (2)$$

dengan: X skor rata-rata kepentingan
Y skor rata-rata kinerja
∑xi jumlah skor kinerja
∑yi skor kepentingan

Tabel 2. Nilai interval indeks kepuasan konsumen

Skor/Nilai	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
20,00 – 36,00	E	Sangat Tidak Puas
36,01 – 52,00	D	Tidak Puas
52,01 – 68,00	C	Cukup Puas
68,01 – 84,00	B	Puas
84,01 - 100	A	Sangat Puas

Sumber: (Noor *et al*., 2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Konsumen

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada bulan April 2023 di Utopia Coffee Bistro kota Martapura dan telah mewawancarai sebanyak 60 responden. Berikut ini adalah tabel hasil karakteristik responden:

Tabel 3. Karakteristik konsumen Utopian Coffee Bistro kota Martapura

Kategori	Jumlah responden	Persentase (%)
Umur (tahun)		
<20	11	18,3
21-30	20	33,3
31-40	19	31,7
>40	10	16,7
Jenis Kelamin		
Laki – laki	20	33,3
Perempuan	40	66,7
Jenis Pekejaan		
Pelajar	3	5
Mahasiswa	9	15
PNS	17	28,3
Karyawan Swasta	23	38
Estimasi Jumlah Pendapatan (Rp)		
< 1.000.000	3	5
1.000.000- 1.900.000	13	21,7
2.000.000 – 2.900.000	15	25
3.000.000 – 3.900.000	17	28,3
>4.000.000	12	20
Jumlah	60	100

Sumber: Pengolahan data primer (2023)

Umur, berdasarkan Tabel 3. diketahui bahwa mayoritas umur responden berada direntang umur 21 – 30 tahun sebanyak 20 orang atau sebesar 33,3%. Jenis kelamin, berdasarkan pada tabel 3, didapatkan hasil perempuan lebih mendominasi sebagai pelanggan, perempuan lebih mengutamakan tempat tersebut nyaman atau tidak apalagi perempuan yang membawa anak kecil untuk menjaga keselamatan (Silaban *et al.,* 2020). Hal ini di buktikan dengan persentase sebesar 66,7% atau sebanyak 40 orang. Jenis pekerjaan, diketahui dari tabel di atas bahwa mayoritas pelanggan dengan jenis pekerjaan karyawan swasta dengan persentase sebesar 38,3%. Estimasi Jumlah Pendapatan dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas estimasi jumlah pendapatan pelanggan berada pada persentase 28,3% (3.000.000 – 3.900.000) sebanyak 17 orang.

Tabel 4. Tingkat skor kepentingan dan kinerja

Dimensi	Indikator	Kepentingan	Kinerja
Penampilan fisik	Kebersihan dan Kerapian Petugas	4,5	4,3
	Kebersihan Tempat	4,6	4,3
	Kenyaman Tempat *(Interior*)	4,4	4,4
	Sarana Wifi	4,1	3.9
	Rata-rata	**4,4**	**4,2**
Kehandalan	Keramahan dalam pelayanan	4,3	4,2
	Kecepatan serta ketepatan waktu dalam pemprosesan pesanan	4,2	4,0
	Mengantarkan makanan pesanan dengan hasil akurat/ benar tidak ada kesalahan	4,3	4,0
	Rata-rata	**4,2**	**4,0**
Tanggapan	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan	4,3	4,1
	Pelayanan pencatatan makanan dan minuman yang dipesan olehpelanggan	4,2	4,1
	Ketersediaan P3K untuk Keselamatan dan pertolongan pertama	3.9	3,8
	Memberikan fasilitas baby chair	4,0	3.9
	Rata- rata	**4,1**	**3,9**

Nilai kepentingan dan kinerja di Utopia Coffee Bistro menunjukkan nilai kepentingan dianggap oleh pelanggan dengan kenyataan yang mereka terima setelah menerima pelayanan di Utopia Coffee Bistro.

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata dimensi tingkat kepentingan dan kinerja adalah sebagai berikut :

1. Penampilan fisik, kepentingan (4,4) dan kinerja (4,225)
2. Kehandalan, kepentingan (4,266) dan kinerja (4,066)
3. Tanggapan, kepentingan (4,1) dan kinerja (3,975)

Tabel 4. Lanjutan

Dimensi	Indikator	Kepentingan	Kinerja
Kepastian	Keterampilan Kecakapan petugas	4,3	4,1
	Pembayaran tunai dan non tunai	4,5	4,4
	mencantumkan harga di setiap pilihan menu	4,3	4,1
	Pengetahuan petugas mengenai bidang tugasnya	4,4	4,1
	Rata-rata	**4,3**	**4,1**
Empati	Pengangkatan peralatan kotor (*clearup*) dan perapihan meja	4,4	4,2
	Perlakuan pelayanan yang adil pada Pelangg tanpa berpihak	4,4	4,3
	Memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen	4,2	4,0
	Rata-rata	**4,3**	**4,1**

Sumber: Pengolahan data primer (2023)

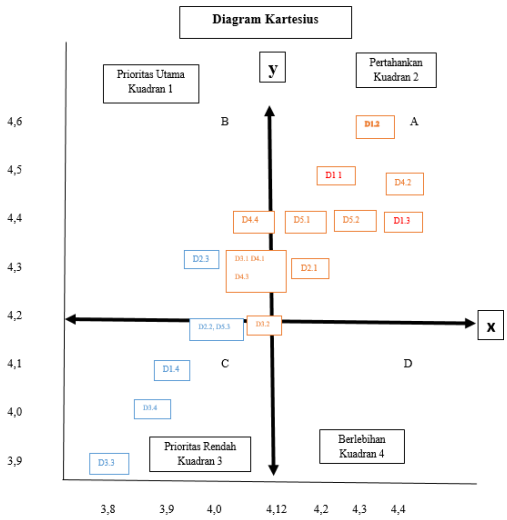
4. Kepastian, kepentingan (4,375) dan kinerja (4,175)
5. Empati, kepentingan (4,333) dan kinerja (4,166)

Dimensi kepastian memiliki nilai skor rata-rata tingkat kepentingan tertinggi dengan nilai 4,375 dan nilai skor rata-rata tingkat kinerja tertinggi dengan nilai 4,225. Berikut adalah penjelasan nilai skor rata-rata kepentingan dan kinerja tiap indikatornya.

Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis yang bertujuan untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang didasarkan pada kepentingan masing-masing apakah pelayanan yang diberikan Utopia Coffee Bistro berkinerja berlebih baik atau leih buruk. Hal ini bisa menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Utopia Coffee Bistro mengenai indikator apa saja yang perlu ditingkatkan lagi dan indikator yang perlu dipertahankan. Hasil pada *Importance Performance Analysis* ini akan dimasukan kedalam diagram kartesius yang mana masing-masing kuadran memiliki strategi yang berbeda

terhadap indikator di dalamnya, penjelasannya pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran kepentingan dan kinerja Dari gambar diatas dapat diketahui skor total rata-rata dan $Y = 4{,}2$ $X = 4{,}12$

Sumber:Pengolahan data primer (2023)

Kuadran A Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*)

Pada Kuadran 1, ini adalah wilayah mempertahankan kinerja. Indikator pada kuadran ini dianggap pelanggan sudah sesuai antara tingkat kepentingan dengan kinerja yang diberikan. Indikator ini sebaiknya dipertahankan kinerjanya karena berpengaruh besar pada pelanggan. Berikut beberapa indikator yang dikategorikan dalam kuadran A:

D1.1 Kebersihan dan kerapian petugas
D1.2 Kebersihan tempat
D1.3 Kenyaman tempat
D2.5 Keramahan dalam pelayanan
D4.13 Pembayaran tunai dan nontunai
D5.16. Pengangkatan peralatan kotor (*clearup*) dan perapihan meja
D5.17 Perlakuan pelayanan yang adil pada konsumen tanpa berpihak

Kuadran B Tingkatkan Prestasi (*Concentrate Here*)

Dalam kuadran ini perlu digunakan strategi peningkatan kinerja untuk, karena indikator pada kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerja yang diberikan belum memenuhi tingkat kepentingan pelanggan. Berikut beberapa indikator yang dikategorikan dalam kuadran B:

D2.7. Mengantarkan makanan pesanan dengan hasil akurat/benar tidak ada kesalahan
D3 8. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan
D4 12. Keterampilan /kecakapan petugas
D5 14. Mencantumkan harga di setiap menu
D5.15. pengetahuan petugas mengenai bidang tugasnya

Kuadran C Prioritas Rendah (*Low Priority)*

Pada kuadran ini indikator dikategorikan sebagai prioritas rendah. indikator pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali, karena karena pengaruhnya yang kecil terhadap kepuasan pelanggan. Kuadran C memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

D1.4 Sarana Wifi
D2.6 Kecepatan serta ketepatan waktu dalam pemproses pesanan
D3.10 Ketersediaan P3K untuk keselamatan dan pertolongan pertama
D3.11 Memberikan fasilitas baby chair
D5.18 Memberikan perhatian secara tulus kepada pelanggan

Kuadran D Berlebihan (*Possible Overkill*)

Pada kuadran ini indikator dikategorikan berlebihan. Pada kuadran ini terdapat kelebihan kinerja yang dilakukan dalam pemberian pelayanan pada konsumen. Akan tetapi pada penelitian saya untuk kuadran D tidak ada

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebgai berikut:

1. Tingkat kepentingan tertinggi terdapat pada atribut kebersihan tempat dengan skor rata-rata mencapai 4,6 dan berada dalam kategori sangat penting yang berarti konsumen merasakan bahwa kebersihan yang ada di Utopia Coffee Bistro sudah sangat bagus. Atribut terendah ada pada atribut ketersediaan P3K untuk keselamatan dan pertolongan pertama dengan skor rata-rata 3,9 yang berarti pelanggan juga sangat jarang memanfaatkan fasilitas yang ada walaupun persediaan kota P3K telah di sediakan oleh pihak Utopia Coffee Bistro karna jarang terjadi kecelakaan terhadap

pelanggan. Tingkat kepuasan tertinggi pada atribut pembayaran tunai dan non tunai dengan skor rata-rata 4,4 dan berada dalam kategori sangat puas (SP) yang berarti konsumen merasakan sangat puas atas pembayaran dengan metode tunai dan non tunai untuk transaksi pembelian dengan menggunakan fasilitas EDC (*Electronic Data Capture)* yang dapat menjamin kecepatan dan ketepatan pelayanan saat transaksi. Atribut terendah ada pada atribut ketersediaan P3K untuk keselamatan dan pertolongan pertama dengan skor rata-rata 3,8 yang berarti konsumen juga sangat jarang memanfaatkan fasilitas yang ada walaupun persediaan kota P3K telah di sediakan oleh pihak Utopia

2. Pada hasil Pada diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat 7 indikator termasuk dalam kuadran A (*Keep Up the Good Work*) yaitu, D1.1, D1.2, D1.3, D2.1, D4.2, D5.1, D5.2. terdapat 5 indikator yang termasuk Kuadran B (*Concentrate Here*) yaitu D2.3, D3.1, D4.1, D4.3, D4.4, 6 indikator termasuk dalam kuadran C (*Low Priority*) yaitu, D1.4, D2.2, D3.2, D3.3, D3.4, D5.3. indikator termasuk dalam kuadran D (*Possibble Overkill*) tidak ada.

Saran

Adapun saran yang didapat selama penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut yang masuk dalam kuadran B mendapat perhatian utama oleh pemilik usaha Utopia Coffee Bistro Martapura karena di kuadran ini menyatakan bahwa kepuasan konsumen masih rendah sedangkan pelangan merasa bahwa atribut ini penting bagi kepuasan pelanggan. Atribut yang harus menjadi perhatian utama adalah atribut pengantaran makanan pesanan dengan hasil akurat/benar tidak ada kesalahan.
2. Berdasarkan masukan dari pelanggan untuk memimalisir kesalahan dalam pengantaran makanan pesanan maka di perlukan pencatatan yang akurat dan perbaikan dalam sistem pengajuan pesanan dari pencatat pesan kepantry, sehingga pelanggan yang lebih dahulu datang bisa pemperoleh makanan sesuai dengan yang di pesan dan tepat waktu. Dan untuk bagian pantry memiliki SOP standar dalam penyajian setiap menu sehingga kesalahan dalam pembuatan menu makanan bisa di perkecil, selain itu di perlukan tambahan tenaga kerja untuk juru masak pada siang hari karena terkadang jika banyak pelanggan yang datang untuk makan sian hari juru masak akan kerepotan dan membuat waktu pemprosesan makanan akan membutuhkan waktu yang cukup lama
3. beberapa Beberapa indikator yang berada pada kuadran D dapat di pertimbangkan kembali karena pengaruhnya yang kecil terhadapa pelanggan. Beberapa indikator yang menjadi pertimbangan utama adalah sarana wifi, ketersediaan kotak P3K dan fasilitas *baby chair*. Ketersediaan sarana di nilai rendah oleh pelanggan karena pelanggan menganggap bahwa sarana wifi, ketersediaan kotak P3K dan fasilitas *baby chair* sudah merupakan fasilitas standar yang harus ada pada restoran setaraf Utopia Coffee Bistro Martapura. Saran yang diberikan adalah fasilitas ini tetap harus ada disedikan dan bisa di tambah kapasitas serta jumlahnya.

DAFTAR PUSTAKA

Basu, S. (1977). *Asas- Asas Marketing*. Liberty.

Kotler, P. (2004). Marketing Management, The Millenium Edition. Englewood Cliffs. In *Marketing Management*.

Noor, F. M., Wilda, K., & Ikhsan, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan di Cafe Bubble Tie Banjarbaru. *Frontier Agribisnis*, *8*(2).

Martilla. et al. (1977). *Importance Analysis. Journal of Marketing.* dalam Sabrina., et al. (Eds) 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Survey pada Pengunjung Pasar Santa Jakarta). Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.

Silaban, W. F. C. A. R., Firmansyah, H., & Yulianti, M. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pada Rumah Makan Richeese Factory Q Mall di Kota Banjarbaru (Studi Kasus). *Frontier Agribisnis*, 4(3).