



Volume 12 Nomor 11 Tahun 2023 Halaman 2869-2877

ISSN: 2715-2723, DOI: 10.26418/jppk.v12i11.62504

<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jdpdb>

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE TUGU LIMAU DI KECAMATAN TEBAS KABUPATEN SAMBAS

**Mariska, Endang Purwaningsih, Husni Syahrudin**

Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas Tanjungpura

---

### Article Info

#### Article history:

Received: 23 Oktober 2023

Revised: 19 November 2023

Accepted: 21 November 2023

---

#### Keywords:

Consumer Satisfaction,  
Service Quality.

---

### ABSTRACT

This thesis entitled Quality of Service to Customer Satisfaction Cafe Tugu Limau in Mekar Sekuntum Village, Tebas District, Sambas Regency. Problem general in this research is How the Quality of Service Against Customer Satisfaction of the Tugu Limau Cafe in Mekar Sekuntum Village, District Tebas, Sambas Regency, with its sub-problem, How is Quality Tangible Services, Reliability, Responsiveness or Concern (Responsiveness), Empathy (Empathy) and Insurance (Assurance). perceived and expected by consumers of the Tugu Limau Cafe in Mekar Village Sekuntum of Tebas District, Sambas Regency? Research approach that used is a qualitative approach with descriptive research methods. Data collection techniques used are Interview Techniques, and Documentation. The data collection tools are observation guidelines, guidelines interviews, field notes and cameras. Cafe Tugu Limau informant namely Sisters Sholeha, Nopia, Melin, and Brother Haider. Research Results Show that Service Quality has been realized in terms of Service Quality tangible, namely the availability of public facilities in physical form such as tables, chairs and others, in terms of service quality Reliability (Reliability), visible with availability in directing and assisting consumers, in terms of Responsiveness or Concern (Responsiveness) services provided quickly and appropriate, in terms of Empathy (Empathy) attitude and service behavior that given shows a sense of care and in terms of insurance (assurance) looks visitors feel comfortable when in the Cafe. and has shown it is consumer satisfaction.

*Copyright © 2023 Mariska, Endang Purwaningsih, Husni Syahrudin..*

---

### Corresponding Author:

Mariska

Universitas Tanjungpura, Jl. Prof. Dr. Hadari Nawawi, Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat

Email: mariska0698@gmail.com

---

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang tidak asing lagi terdengar ditengah-tengah masyarakat apalagi bagi seorang pemilik Cafe maupun Restoran, Hotel dan lain-lain yang diharuskan memiliki kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau konsumsien. Kualitas pelayanan yaitu suatu bentuk faktor dalam penilaian yang paling penting sebab kualitas pelayanan dilihat dalam sebuah gambaran baik buruknya suatu kualitas pelayanan dimata konsumen yang dimana akan mempengaruhi sikap konsumen, jika kinerja dalam pelayanan yang diberikan lebih baik maka konsumen akan merasakan kepuasan, namun sebaliknya jika kinerja dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau kurang maksimal maka konsumen merasa tidak puas atas pelayanan tersebut.

Seperti halnya yang dikemukakan oleh Svioka (dalam Lupiyoadi 2013, p.2) mengungkapkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *performance* (kinerja), keandalan, *durability* (daya tahan), *features* (keunikan), *service ability* (perbaikan), estetika (keindahan), dan kualitas kesesuaian. Kemudian Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi 2006, p.2) mengungkapkan bahwa menyederhanakannya dimensi ke dalam kinerja layanan yang dikenal dengan *SERVQUAL* yaitu berwujud, kehandalan, responsivitas, jaminan dan empati.

Oleh karena itu seorang pemilik Cafe dituntut untuk memberikan suatu kualitas kinerja yang baik sehingga nantinya akan menarik perhatian konsumen atau pengunjung untuk menciptakan suatu kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan sebab kepuasan konsumen diukur dengan membandingkan antara kinerja pelayanan menurut persepsi konsumen dengan pelayanan yang diharapkan seperti halnya yang dikemukakan oleh Kotler dalam Thony Wijaya (2011, p.153) menyatakan bahwa “Kepuasan Konsumen adalah suatu tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Berbicara tentang Cafe menjadi salah satu hal yang menarik untuk diamati seperti yang terjadi di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas dapat dikatakan menjamur dikarenakan budaya masyarakatnya yang senang minum kopi dan bersantai. Tidak hanya itu Cafe Tugu Limau juga menyediakan berbagai menu makanan dan minuman untuk itu sebuah Cafe di tuntut untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik agar nantinya akan memberikan suatu kepuasan seperti yang terjadi di Desa Mekar Sekuntum yang terletak di Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas, yang dimana wilayahnya sudah cukup maju dan berada didaerah perkotaan.

Berdasarkan hasil prariset yang dilakukan 2 kali pada bulan Maret 2020 peneliti melakukan wawancara kepada Pemilik Cafe Tugu Limau yaitu Bapak Aneek mengatakan bahwa Cafe ini berdiri sejak tahun 2017 lalu. Cafe Tugu Limau letaknya bisa dikatakan strategis yang mudah untuk dikunjungi, sehingga menjadi daya tarik para remaja hingga orang dewasa untuk mengunjunginya. Daya tarik lainnya dari Cafe Tugu Limau adalah para 4 konsumen Cafe dapat melihat pemandangan indah kolam renang yang berada pada lantai 1 (satu). Karena kafenyanya berada pada lantai 2 dan 3. Data mengenai perkembangan Cafe Tugu Limau dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1. Data Perkembangan Cafe Tugu limau setiap Tahun**

No	Jumlah Pengunjung	Tahun
1	±36.000 pengunjung	2017
2	±43.200 pengunjung	2018
3	±46.800 pengunjung	2019
4	±50.400 pengunjung	2020

*Sumber Data: Pemilik Cafe Tugu Limau*

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa Cafe Tugu Limau mengalami perkembangan pada setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak aneck tentang karyawan Cafe di peroleh data sebagai berikut :

**Tabel 2. Data Karyawan Cafe Tugu Limau**

No	Nama	Jabatan
1	Wahyu	Pelayan Cafe
2	Evi	Pelayan Cafe
3	Fitri	Pelayan Cafe
4	Doni	Pelayan Cafe
5	Agis	Pelayan Cafe

6	Dela	Pelayan Cafe
7	Tasya	Kasir

*Sumber Data: Pemilik Cafe tahun 2020*

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa Cafe Tugu Limau memiliki tujuh orang karyawan yang bertugas sebagai pelayan dan kasir di Cafe tersebut. Dengan jumlah karyawan sebanyak tujuh orang inilah yang saling bekerjasama dalam melayani para konsumen atau pelanggan baik pada saat Cafe sepi maupun sedang banyak pengunjung.

Sehingga atas dasar fenomena di atas, perlu adanya penelitian lebih dalam lagi tentang kualitas pelayanan Cafe dalam memberikan kepuasan kepada pengunjung atau konsumen. Judul yang relevan dalam penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas”. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah yang akan dikemukakan dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?” Masalah umum diatas selanjutnya dirinci menjadi beberapa sub masalah : Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Berwujud (*Tangible*) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?, Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Keandalan (*Reliability*) yang dipersepsikan dan diharapkan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?, Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Ketanggapan dan kepedulian (*Responsiveness*) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?, Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?, Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Asuransi (*Assurance*) yang dipersepsikan dan diharapkan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Berwujud (*Tangible*) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas, Kualitas Pelayanan Keandalan (*Reliability*) yang dipersepsikan dan diharapkan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas, Kualitas Pelayanan Ketanggapan dan Kepedulian (*Responsiveness*) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas?, Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas, Kualitas Pelayanan Asuransi (*Assurance*) yang dipersepsikan dan diharapkan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) adalah Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (p.15). Kehadiran Peneliti dalam penelitian ini adalah hadir sebagai observer partisipan yang dimana observer partisipan berperan dengan terlibat langsung ke dalam bagian orang-orang yang akan diobservasi. Penelitian ini dilaksanakan di Cafe tugu Limau letaknya di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas Kalimantan Barat 7946.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono, (2017, p.308), sumber primer adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dengan demikian sumber data primer dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan”. Lanjut Menurut Sugiyono (2017, p.309), sumber data sekunder adalah “sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain, atau lewat dokumen “. Dengan demikian sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui jurnal dan buku-buku referensi yang mendukung penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan proses pengumpulan data seperti pedoman observasi, pedoman wawancara, dan arsip/dokumen. Pedoman observasi, menurut Sukmadinata dalam Dodi (2017, p.32) menyatakan bahwa, “observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan”. Pedoman wawancara, menurut Esterberg dalam Sugiyono (2017, p.114) menyatakan bahwa “wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga nantinya dapat di kontruksi makna dalam suatu topik tertentu”. Dan terakhir, arsip/dokumen menurut Sugiyono (2017, p.124) menyatakan bahwa, “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif”.

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2018, h.189) “Triangulasi merupakan sumber untuk menguji suatu kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber”. Dimana teknik triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dimana triangulasi sumber dalam penelitian ini, peneliti membandingkan hal-hal yang dibicarakan oleh informan dengan apa yang ditemukan oleh peneliti dilapangan. Triangulasi teknik peneliti melakukan kepada informan Cafe Tugu Limau untuk mencocokkan hasil wawancara yang diperoleh untuk memastikan kevalidan data. Triangulasi waktu adalah teknik pengumpulan data dengan waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan waktu yang berbeda kepada setiap informan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Kualitas Pelayanan *Tangible* (Berwujud Fisik) Cafe Tugu Limau Didesa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas

Hasil observasi pertama pada hari jumat tgl 3 september 2021 pada jam 17.00-20.00 malam. peneliti melihat kualitas pelayanan *Tangible* berupa gambaran fisik seperti tampak depan Cafe yang terlihat menarik pada sore hari. Selain itu peneliti melihat gambaran fisik lahan parkir, fasilitas umum seperti meja, kursi, dan WC di Café Tugu Limau.

Hasil wawancara dengan saudari S dilakukan pada hari Selasa 7 September 2021 pada pukul 20.00. WIB Dari segi Kualitas pelayanan *Tangible* (Berwujud Fisik) saudari S mengatakan bahwa tampilan fisik Cafe Tugu Limau terlihat sangat menarik apalagi pada saat malam hari terdapat lampu-lampu yang memberikan nuansa indah pada cafe.

Hasil wawancara dengan saudari N dilakukan pada hari Rabu 8 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari segi Kualitas pelayanan *Tangible* (Berwujud Fisik) saudari N mengatakan bahwa tampilan Fisik Cafe Tugu limau memiliki desain yang menarik ditambah lagi cafe ini memiliki pemandangan yg sangat indah yang terdapat kolam renang di lantai dasar dan lantai 2 dan 3 terdapat Cafe Tugu Limau yang membuat cafe ini memiliki pemandangan yang indah baik itu di sore hari maupun dimalam hari.

Hasil wawancara dengan saudara H dilakukan pada hari Kamis 9 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari Dari segi Kualitas Pelayanan *Tangible* (Berwujud Fisik) saudara Haider mengatakan bahwa tampilan Cafe Tugu Limau di buat dengan desain yang cukup menarik dan unik sebab tampilan depan Cafe tersebut terdapat sebuah Tugu Limau yang menjadi ciri khas sebuah Cafe Tugu Limau. Hasil wawancara dengan saudari M dilakukan pada hari Jumat 10 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari segi Kualitas pelayanan *Tangible* (Berwujud Fisik) saudari Melin mengatakan bahwa dalam Pelayanan *Tangible* (Berwujud) Fisik mengenai tampilan Cafe Tugu Limau desain yang dibuat unik sebab terdapat kolam renang dan sebuah Tugu Limau yang membuat tampilan Cafe menjadi menarik.

## 2. **Kualitas Pelayanan *Reliability* (Kehandalan) Cafe Tugu Limau Di desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas**

Hasil observasi kedua pada hari Sabtu tanggal 4 September 2021 pada jam 17.00-20.30 WIB. Peneliti melihat karyawan Cafe Tugu Limau sedang memberikan informasi menu kepada pengunjung yang berkunjung ke Cafe pada sore hari.

Hasil wawancara dengan saudara S dilakukan pada hari Selasa 7 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari segi Kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan) saudara S mengatakan bahwa karyawan Cafe Tugu Limau sudah baik dan menunjukkan kemampuan dalam melayani dan kemauan dalam memberikan informasi tentang menu yang tersedia. Hasil wawancara dengan saudara N dilakukan pada hari Rabu 8 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari segi Kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan) saudara N mengatakan pada saat karyawan dalam memberikan informasi mengenai menu sudah terbilang cepat karyawan Cafe juga menunjukkan kemampuan dalam melayani pengunjung dengan baik.

Hasil wawancara dengan saudara H dilakukan pada hari Kamis 9 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari segi Kualitas Pelayanan *Reliability* (Kehandalan) saudara H mengatakan karyawan Cafe Tugu Limau sudah memberikan informasi dengan jelas mengenai informasi menu dan karyawan juga menjelaskan dengan baik dengan memberikan arahan mengenai menu yang tersedia maupun menu yang sedang kosong.

Hasil wawancara dengan saudara M dilakukan pada hari Jumat 10 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari segi Kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan) saudara M mengatakan Karyawan Cafe Tugu Limau memiliki ketangkasan dalam memberikan informasi tentang menu sehingga pada saat berkunjung ke Cafe tidak perlu menunggu lama untuk memesan,

## 3. **Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Ketanggapan Atau Kepedulian) Cafe Tugu Limau Didesa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas**

Hasil observasi ketiga pada hari Minggu tanggal 5 September 2021 pada jam 19.00 -20.00 WIB. Peneliti melihat karyawan cafe Tugu Limau sedang memberikan pelayanan dalam mengantar pesanan kepada pengunjung.

Hasil wawancara dengan saudara S dilakukan pada hari Selasa 7 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari segi Kualitas pelayanan *Responsiveness* (kepedulian atau ketanggapan) saudara S mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Cafe sudah cepat baik itu dalam memberikan informasi mengenai menu yang terdapat di Cafe maupun dalam suatu penyajian makanan maupun minuman yang sudah tepat dan akurat. Hasil wawancara dengan Saudari Nopia dilakukan pada hari Rabu 8 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari segi Kualitas pelayanan *Responsiveness* (kepedulian atau ketanggapan) saudara N mengatakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah cukup cepat dan tepat baik dalam memberikan suatu informasi sebuah menu maupun dalam penyajian makanan dan minuman.

Hasil wawancara dengan saudara H dilakukan pada hari Kamis 9 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari Segi Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Kepedulian dan Ketanggapan) saudara H mengatakan pelayanan yang diberikan karyawan Cafe Tugu Limau sudah cukup cepat baik dalam memberikan informasi sebuah menu dan pada saat penyajian makanan dan minuman juga tepat dan akurat tanpa kesalahan. Hasil wawancara dengan Saudari M dilakukan pada hari Jumat 10 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari Segi Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Kepedulian dan Ketanggapan) saudara M mengatakan pelayanan diberikan oleh karyawan Cafe Tugu Limau sudah cukup cepat dan tepat meskipun terkadang ada terjadi kesalahan sedikit tetapi karyawan Cafe langsung dengan cepat memperbaikinya baik itu dalam pemesanan sebuah menu maupun dalam penyajian,

## 4. **Kualitas Pelayanan *Empathy* (Empati) Cafe Tugu Limau Didesa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas**

Hasil observasi keempat pada hari senin tanggal 6 September 2021 pada jam 17.00-20.00 WIB. Peneliti melihat karyawan Cafe Tugu Limau bersedia menerima keluhan dari pengunjung. terlihat karyawan sedang membersihkan meja.

Hasil wawancara dengan saudari S dilakukan pada hari Selasa 7 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari segi Kualitas Pelayanan *Empathy* (Empati) saudari S mengatakan mengenai sikap atau perilaku yang di tunjukkan karyawan sudah cukup baik, sikap yang ditunjukkan ramah dan juga terkesan sopan selain itu karyawan juga menerima keluhan dengan baik yaitu ketika meja tersebut basah atau masih terdapat sisa makanan di meja karyawan langsung dengan sigap membersihkan meja tersebut. Hasil wawancara dengan saudari N dilakukan pada hari Rabu 8 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari segi Kualitas pelayanan *Empathy* (Empati) saudari N mengatakan sikap dan perilaku karyawan terkesan sopan dan ramah karyawan juga menerima keluhan pengunjung dengan baik seperti ketika nota pesanan salah karyawan langsung dengan cepat memperbaikinya.

Hasil wawancara dengan saudara H dilakukan pada hari Kamis 9 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari segi Kualitas Pelayanan *Empathy* (Empati) saudara H mengatakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan cafe cukup baik dan karyawan bersedia menerima saran dan keluhan hal ini terlihat ketika pesanan yang di pesan kurang karyawan menerima dengan sikap yang baik dan langsung memeriksa pesanan kembali. Hasil wawancara dengan saudari M dilakukan pada hari Jumat 10 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari segi Kualitas Pelayanan *Empathy* (Empati) saudari Melin mengatakan pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan karyawan juga bersedia dalam menerima saran dan keluhan hal ini dibuktikan ketika saudari Melin memberitahu mengenai uang kembalian yang kurang atau salah karyawan langsung merespon dan meminta maaf atas kekeliruannya

##### **5. Kualitas Pelayanan Assurance (Asuransi) Cafe Tugu Limau Didesa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas**

Hasil observasi keempat pada hari senin tanggal 6 September 2021 pada jam 17.00-20.00. peneliti melihat bahwa pengunjung merasa nyaman dan aman Hal ini di buktikan dengan peneliti melihat pengunjung duduk dengan sangat tenang dan nyaman pada saat berkunjung ke Cafe Tugu Limau selain itu terlihat bahwa area parkir kendaraan aman.

Hasil wawancara dengan saudari S dilakukan pada hari Selasa 7 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari Segi Kualitas Pelayanan Assurance (Asuransi) saudari S mengatakan kondisi keamanan di Cafe Tugu Limau sudah cukup baik dimana kendaraan yang terparkir terlihat teratur dan terlihat rapi. Hasil wawancara dengan saudari N dilakukan pada hari Rabu 8 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari Segi Kualitas Pelayanan Assurance (Asuransi) saudari N mengatakan cukup puas sebab di Cafe Tugu Limau terlihat kendaraan yang terparkir dengan cukup baik, kendaraan juga terlihat tersusun dengan rapi.

Hasil wawancara dengan saudara H dilakukan pada hari Kamis 9 September 2021 pada pukul 20.00 WIB. Dari segi kualitas pelayanan Assurance (Asuransi) saudara H mengatakan puas dengan kondisi keamanan yang sudah memuaskan karena di Cafe Tugu Limau memiliki penjaga parkir sehingga kendaraan menjadi lebih teratur dan rapi. Hasil wawancara dengan saudari M dilakukan pada hari Jumat 10 September 2021 pada pukul 17.00 WIB. Dari Segi Kualitas Pelayanan Assurance (Asuransi) saudari M mengatakan sangat puas dengan kondisi keamanan yang tersedia di Cafe tugu limau sudah cukup aman hal ini dibuktikan dengan terlihat kendaraan yang terparkir dengan teratur.

#### **Pembahasan**

Menurut Sinambela (2006, p.6) menyatakan bahwa “kualitas merupakan segala sesuatu yang tujuannya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan”. Selanjutnya menurut

Simamora (2001) menyatakan bahwa “pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain melalui interaksi yang dimana pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan apapun”. Jadi, kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2011:331), merupakan pelayanan yang berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan sebanyak empat kali terhadap setiap informan yaitu dengan Saudari S, N, M dan Saudara H yang dilaksanakan pada tanggal 07 September 2021, 08 September 2021, 09 September 2021 dan 10 September 2021 mengenai Kualitas Pelayanan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas. Dalam hal ini peneliti menemukan beberapa kualitas pelayanan yang terdapat di Cafe Tugu Limau. Dimana peneliti menemukan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Berwujud/bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), kepedulian atau ketanggapan (*Responsiveness*) Empati (*Empathy*), *Assurance* (Asuransi).

Kualitas Pelayanan berwujud atau Bukti Fisik, (*Tangible*) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas. Informan pertama yaitu saudari S, pada informan ini mengatakan puas terhadap kualitas pelayanan *tangible* karena informan melihat Cafe Tugu limau memiliki tampilan fisik dan desain yang menarik dan memiliki kerapian dan kebersihan fasilitas umum selain itu penampilan staff karyawannya seperti pakaian yang dipakai juga sudah cukup baik walaupun disini karyawan Cafe Tugu Limau tidak memiliki pakaian khusus tetapi setiap karyawan sudah memakai celemek agar terhindar dari kotoran pada saat mengantar pesanan. Dari tanggapan yang diberikan oleh informan mengenai kualitas pelayanan *Tangible* (Berwujud Fisik) di Cafe Tugu Limau dapat ditarik kesimpulan bahwa informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono & Diana (dalam Thony Wijaya 2011, p.74) yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Berwujud (*Tangible*) merupakan suatu wujud Fisik yang dimana meliputi fasilitas umum dan peralatan- peralatan lainnya”.

Informan kedua yaitu Saudari N, informan ini mengatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan *tangible* karena informan melihat bahwa tampilan Cafe Tugu Limau memiliki desain yang menarik dan juga memiliki area parkir yang cukup luas sehingga bisa menampung cukup banyak kendaraan Cafe Tugu limau. Dari tanggapan yang diberikan informan mengenai kualitas pelayanan *Tangible* (berwujud Fisik) bahwa informan merasa cukup Puas dengan pelayanan yang sudah diberikan Cafe Tugu limau Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono & Diana (dalam Thony Wijaya 2011, p.74) yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Berwujud (*Tangible*) merupakan suatu wujud Fisik yang dimana meliputi fasilitas umum dan peralatan-peralatan lainnya”.

Informan ketiga saudara H yaitu dalam penelitian ini informan mengatakan cukup puas dengan penampilan fisik cafe selain itu Cafe Tugu limau juga memiliki ketersediaan area parkir yang sangat strategis serta menyediakan fasilitas umum yang cukup baik dan untuk penampilan karyawan sudah bersih dan sopan. Dari tanggapan yang diberikan informan mengenai kualitas pelayanan *Tangible* (berwujud Fisik) bahwa saudara Haider merasa Puas atas pelayanan yang sudah diberikan Cafe Tugu limau .Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono & Diana (dalam Thony Wijaya 2011, p.74) yang menyatakan bahwa “Kualitas Pelayanan Berwujud (*Tangible*) merupakan suatu wujud Fisik yang dimana meliputi fasilitas umum dan peralatan- peralatan lainnya”.

Informan keempat saudari M yaitu dalam penelitian ini informan mengatakan sangat puas dengan tampilan cafe selain itu Cafe Tugu Limau juga memiliki area parkir yang Luas dan sangat strategis kemudian fasilitas umum yang disediakan oleh pihak cafe sudah baik untuk penampilan staf karyawan Cafe Tugu limau menurut informan dari segi pakaian sudah cukup sopan dan rapi walaupun tidak memiliki pakaian seragam. Dari tanggapan yang diberikan informan mengenai kualitas pelayanan *Tangible* (berwujud Fisik) bahwa dia merasa Sangat Puas terhadap pelayanan yang disediakan oleh Cafe. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono & Diana (dalam Thony Wijaya 2011, p.74) yang “menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Berwujud (*Tangible*) merupakan suatu wujud Fisik yang dimana meliputi fasilitas umum dan peralatan-peralatan lainnya”.

Kualitas Pelayanan *Reliability* (Keandalan) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas. Kualitas pelayanan *Reliability* (Keandalan) para informan mengatakan bahwa mereka cukup hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari keakuratan, kemampuan karyawan, dan ketepatan waktu

baik dalam pesanan dan penyampaian informasi menu. Hal ini sejalan dengan Pendapat Parasuraman (dalam Lupiyoadi 2006, p.2) “kualitas pelayanan *Reliability* yaitu suatu kemampuan berdasarkan apa yang telah dijanjikan kepada pengunjung atau konsumen”.

Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Ketanggapan dan Kepedulian) yang dipersepsikan dan diharapkan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas. Kualitas *Responsiveness* (Ketanggapan atau kepedulian) pada keempat informan menurut mereka kepedulian dan ketanggapan yang diberikan sudah sangat baik hal ini terlihat dari sikap yang ditunjukkan karyawan kepada pengunjung sudah cukup baik menurut informan karyawan sangat peduli dan karyawan juga bersedia berbicara kepada pengunjung. karyawan Cafe Tugu limau juga menunjukkan sikap peduli terlihat ketika membantu pengunjung selain itu ketika sedang melayani pengunjung karyawan bersedia berbicara dengan sopan kepada pengunjung. Karyawan Cafe sangat menunjukkan sikap yang cukup sopan dan sangat peduli menurut informan karyawan Cafe Tugu Limau juga bersedia berbicara dengan pengunjung dengan gaya berbicara yang ramah. Hal ini sesuai dengan pendapat Sviokka dalam Lupiyoadi (2013, p.2) mengatakan “bahwa kualitas pelayanan *Responsiveness* yaitu suatu kebijakan dalam membantu dan memberikan arahan informasi mengenai pelayanan *responsiveness* dengan tanggap dan peduli”.

Kualitas Pelayanan *Empathy* (Empati) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Café Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas. Kualitas Pelayanan *Empathy* (Empati) yang dirasakan oleh keempat informan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap informan merasa cukup dan puas mengenai sikap atau perilaku menunjukkan sikap ramah dan juga terkesan sopan menurut informan karyawan juga menerima keluhan dengan baik yaitu pada saat ketika meja basah atau masih terdapat sisa makanan di meja karyawan langsung dengan cepat membersihkan meja tersebut. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Tjiptono & Diana (dalam Thony Wijaya 2011, p.74) yang menyatakan bahwa “Empati (*empathy*) merupakan suatu sifat dan kemampuan dalam memberikan perhatian penuh dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan”.

Kualitas Pelayanan *Assurance* (Asuransi) yang dipersepsikan dan diharapkan oleh Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas. Kualitas pelayanan *Assurance* (Asuransi), yang juga dirasakan oleh keempat informan terbilang Informan merasa puas mengenai kondisi keamanan yang di Cafe tugu limau sudah baik menurut informan kendaraan juga terparkir dengan baik sehingga terlihat lebih teratur dan rapi sehingga ketika pada saat berkunjung ke Cafe Tugu Limau informan merasa sangat nyaman. Kemudian a informan merasa sangat puas mengenai kondisi keamanan dilokasi Cafe Tugu Limau menurut informan keamanan di Cafe sudah aman karena terlihat kendaraan yang terparkir dengan cukup teratur dan rapi. Hal ini sejalan dengan pendapat Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi 2013, p.2) yang mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan *Assurance* (Asuransi) adalah pengetahuan karyawan rasa aman dan nyaman yang diberikan oleh staff”.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan Penelitian dan Pembahasan mengenai “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Tugu Limau di Desa Mekar Sekuntum Kecamatan Tebas Kabupaten Sambas”, dapat ditarik kesimpulan bahwa telah terjadi kualitas pelayanan *Tangible* (berwujud fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian), *Empathy* (Empati), *Assurance* (Asuransi) terhadap kepuasan konsumen terlihat dari informan yang sering berkunjung ke cafe Tugu limau.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang diperoleh serta pembahasan tentang hasil tersebut, maka peneliti memberikan saran- saran sebagai berikut: Tetap pertahankan kualitas pelayanan yang sudah diberikan agar konsumen tidak berpaling., lebih ditingkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar menambah daya tarik konsumen, dan konsisten melakukan promosi dan inovasi untuk menciptakan produk baru agar lebih menarik konsumen lebih banyak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aini, Yulfita, dkk. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama*, 1 (1), 1-8. <https://www.neliti.com/publications/110224/analisis-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-berobat-di-puskesmas-desa-p#id-section-content>
- Asriati, N, Afandi, Priyadi, T., A, Sabri, T., Samodra, J., T., Rezeki, S., Y. (2021). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah : Skripsi, Tesis, dan Artikel Hasil Penelitian*. Pontianak : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Tanjungpura.
- Indah, F.N. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, 3 (1), 145-168. <https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>
- Indrajaya, Drajat. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analisis Dan Customer Satisfaction Indek pada Ukm Gallery*, 2 (3), 1-6. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-teknologi/article/view/325>
- Moha, Sartika, dkk. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*, 4 (1), 575-584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Nurendah, Yulia, dkk. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa*, 1 (1), 93-112. <https://jurnal.ibik.ac.id/index.php/jimkes/article/view/258>
- Patricio, Vera. (2006). *Applicability of SERVQUAL in restaurants: anexploratory study in a Portuguese resort*, 2 (1), 127-136. <https://run.unl.pt/handle/10362/1726>
- Prasetyo, A. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 1(1), 1-8. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/497>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Novia, dkk. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok*, 1 (1), 77-91. <https://core.ac.uk/download/pdf/337610354.pdf>
- Taman, Abdullah, dkk. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta*, 2(1), 99-111. <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/1651/1375>
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta Barat: Permata Puri Media. [https://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=7961](https://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=7961)