

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS FREE KARAOKE PADA KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE UNGU PULO BERAYAN

### ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND FREE KARAOKE FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION AT UNGU PULO BERAYAN CAFE

<sup>1)</sup>Awi, <sup>2)</sup>Teuku Fahmi, <sup>3)</sup>Asrindah Nst, <sup>4)</sup>M. Jaka Wiratama  
<sup>1,2,3)</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Dharmawangsa  
\*Email: teukufahmi@dharmawangsa.ac.id

#### ABSTRAK

Cafe saat ini merupakan tempat *trongkrongan* paling trend di kalangan semua orang, baik itu anak muda atau pun orang dewasa. Persaingan cafe saat ini juga semakin ramai dan beragam pelayanan ditawarkan oleh masing-masing pihak. tawaran yang diberikan berupa kualitas pelayanan dan atau fasilitas yang menarik untuk pengunjung cafe saat ini. Namun tawaran pelayanan tersebut harus dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Untuk mengatasi permasalahan itu diperlukan sebuah inovasi baru atau ide baru dan adanya identifikasi terkait hal tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas free karaoke pada cafe ungu pulo brayan. Hasil penelitian bahwa masing-masing variabel sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun variabel kualitas pelayanan adalah variabel yang sangat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci** : *Café, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Karaoke Dan Kepuasan Pelanggan*

#### A.PENDAHULUAN

Cafe merupakan tempat yang menawarkan makanan dan minuman dalam suasana nyaman dan santai, sekaligus menjadi ruang sosialisasi maupun tempat bekerja. Di tengah era globalisasi, persaingan bisnis cafe semakin ketat. Untuk dapat bertahan, cafe tidak hanya perlu menyajikan makanan dan minuman yang menarik, tetapi juga harus menghadirkan kualitas pelayanan dan fasilitas tambahan, seperti wifi gratis, live music, atau free karaoke, untuk meningkatkan daya tarik bagi konsumen.

Perkembangan teknologi dan meningkatnya ekspektasi konsumen menuntut cafe untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan serta fasilitas. Konsumen masa kini mengharapkan pengalaman yang lebih interaktif dan personal ketika mengunjungi sebuah cafe. Oleh karena itu, fasilitas seperti free karaoke menjadi salah satu daya tarik penting yang dapat mendorong konsumen untuk lebih lama tinggal di cafe dan merasa lebih puas.

Kualitas pelayanan berperan penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Menurut Hermawan dkk (2016), pelayanan yang baik akan mampu memenuhi keinginan pelanggan dan menarik mereka untuk kembali. Kepuasan pelanggan sendiri adalah perasaan senang yang muncul setelah menikmati jasa atau produk yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka (Hanila & Hidayat, 2019). Selain itu, fasilitas fisik

yang disediakan, seperti disebutkan oleh Kotler dalam Apriyadi (2017), juga berkontribusi terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan meningkatnya jumlah cafe, pemilik usaha perlu lebih kreatif dan inovatif dalam menawarkan pelayanan dan fasilitas untuk menarik pelanggan. Inovasi ini tidak hanya membantu mempertahankan loyalitas pelanggan, tetapi juga memperkuat citra merek cafe. Sebuah pelayanan dan fasilitas yang baik memungkinkan konsumen menyebarkan informasi positif mengenai cafe tersebut kepada orang lain.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan fasilitas tambahan seperti free karaoke menjadi faktor penting yang perlu diteliti lebih lanjut. Keduanya dapat menjadi strategi utama dalam menarik minat pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan mendorong pembelian ulang di tengah ketatnya persaingan bisnis cafe saat ini.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan konsumen. Menurut para ahli seperti Muhammad dan Febriatmoko (2022) serta Tjiptono (2014), kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat keunggulan tertentu. Kualitas pelayanan dinilai dari berbagai aspek seperti ketepatan waktu, akurasi, sopan santun, kemudahan akses pelayanan, dan kenyamanan konsumen.

Pelayanan yang baik tidak hanya terlihat dari produk fisik tetapi juga dari interaksi sebelum dan sesudah transaksi. Menurut Supranto, pelayanan adalah tindakan tidak berwujud namun berdampak besar terhadap pengalaman konsumen. Dalam dunia industri jasa, pelayanan berkualitas menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa. Oleh karena itu, perusahaan harus fokus pada pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen, serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan ini, Tjiptono memberikan beberapa jenis kriteria pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan.
- b. Akurasi pelayanan
- c. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan

### **Kualitas**

Kualitas merupakan sebuah tingkat baik dan buruknya suatu mutu. Biasanya kualitas sering dihubungkan dengan tingkat kebaikan relative suatu produk atau jasa. Dan kualitas dapat diukur dari berbagai sudut, seperti kehandalan, daya tahan, keindahan maupun efisiensi.

Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya, Lupiyodi (2014:212)

## Pelayanan

Pelayanan sangat penting untuk dilakukan, salah satu elemen yang menjadi pertimbangan utama konsumen di dalam melakukan pembelian suatu produk, adanya pelayanan, baik itu produk fisik atau jasa, pelayanan dapat di lihat secara objektif dapat dilihat juga dalam penjualan produk tersebut baik pelayanan sebelum dan sesudah pembelian. Dengan demikian konsumen bisa mengukur kualitas barang atau jasa dengan melihat hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan baik sebelum dan sesudah barang di beli.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, Kotler (Laksana, 2018:85)

## Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan, pelayanan dengan perbuatan (Munir, 2015):

- a. Pelayanan dengan lisan  
Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh bagian administrasi penjualan, dimana bertugas memberikan pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan informasi tersebut.
- b. b.Pelayanan dengan tulisan  
Pelayanan dengan tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas.
- c. Pelayanan dengan perbuatan  
Pelayanan dengan perbuatan dilakukan oleh para karyawan atau pekerja pada saat memberikan suatu produk yang diinginkan pelanggan. karena itu faktor keahlian dan keterampilan para karyawan atau pekerja tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

## Fasilitas

Fasilitas adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan pekaanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan dan juga social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, di tempati, dan di nikmati oleh orang pengguna. hal ini didukung oleh pendapat Sulistiyono ( Widyastana, 2022) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan selama menggunakan produk atau kualitas yang ditawarkan.

Fasilitas menurut Wibisono & Achsa (2020) merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh perusahaan yang berguna untuk menunjang kepuasan konsumen.

Fasilitas menurut Kotler dan Keller dalam Maydiana (2019) adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa fasilitas adalah suatu tambahan yang disediakan untuk kenyamanan setiap pengguna jasa sebagai konsumen dari bisnis tersebut.

## **Karaoke**

Karaoke merupakan salah satu alternatif hiburan yang banyak diminati oleh masyarakat. Karaoke didefinisikan sebagai sebuah bentuk hiburan di mana seseorang menyanyi diiringi dengan musik dan teks lirik. Orang yang melakukan karaoke bernyanyi dengan suara mereka sendiri mengikuti nada musik yang diperdengarkan. Dengan berkaraoke, seseorang dapat bernyanyi secara bebas dan leluasa sesuai kemampuan mereka. Layanan karaoke mencakup beberapa komponen penting yang terintegrasi yaitu video, text dan suara.

Karaoke merupakan sarana hiburan yang banyak diminati oleh masyarakat. Kemunculannya yaitu pada tahun 1970 an. Karaoke adalah kumpulan lagu tanpa suara vocal atau suara penyanyi nya. Saat ini karaoke telah banyak berkembang dan hadir dalam berbagai platform seperti desktop, web dan perangkat bergerak. Karaoke merupakan salah satu hiburan yang populer sebagai sarana refreshing. Dalam perkembangannya, karaoke telah banyak hadir dalam bentuk aplikasi, (T.Mitsui & S. Hosokawa dalam Adhatus, 2017).

## **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan Pelanggan adalah sebuah perasaan senang atau pun kecewa yang timbul karena adanya perbandingan kinerja produk dengan keinginan yang diharapkan. Seorang pelanggan akan sangat merasa puas ketika keinginannya terpenuhi, dan mereka akan merasa senang jika harapannya terpenuhi. Karena hal tersebut juga membuat pelanggan menginginkan kembali untuk bisa mendapatkan kepuasan berulang-ulang dan akan menimbulkan loyalitas pelanggan nantinya, Menurut Kotler dan Keller (2016:138-139). Pada sebuah penelitian lainya juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yang baik akan sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan, Harumi (2016) dan Heriyatiningsih *et al* (2016). Dengan begitu pelayanan yang baik akan membuat kepuasan yang baik juga pada pelanggan pada akhirnya menciptakan loyalitas pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:62) karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator yakni:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan
4. Teknik Pengukuran Kepuasan

## **Cafe**

Cafe merupakan sebuah tempat yang dibuat sangat nyaman dan santai untuk orang-orang bisa berkumpul, serta menikmati berbagai macam minuman dan makanan ringan. Suasana pada cafe biasanya dibuat sedemikian rupa untuk dapat menciptakan sebuah tempat dengan suasana yang santai dan menyenangkan. Cafe juga di sertai dengan menu-menu yang sangat beragam mulai dari minuman dan makanan-makanan. Beberapa cafe mempunyai konsep unik yang berbeda- beda, mulai dari yang bersuasana vintage hingga cafe yang menyajikan makanan organik. Asal usul cafe berasal dari bahasa Prancis yaitu cafe yang artinya kopi. namun dengan perkembangan zaman cafe berubah dengan makna yang sangat luas dan tidak hanya sekedar tempat untuk ngopi.

Cafe adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. cafe termasuk tipe restorannamun lebih mengutamakan suasana rileks. Hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakan tempat duduk yang nyaman dan sedikit alunan music, Maulidi (2017), cafe (kafe) telah banyak mengalami perubahan atau pergeseran terutama berkaitan dengan fungsi cafe itu sendiri. Cafe yang ada saat ini memberikan konsep suasana yang berbeda sehingga pengunjungnya tidak hanya didominasi oleh orang-orang dewasa,akan tetapi anak-anak muda baik itu pria atau pun wanita juga sudah mulai meramaikan tempat ini.

## **C.METODE**

### **Metode Penelitian Kualitatif**

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami makna dan pengalaman subjek penelitian secara mendalam. Dan metode penelitian ini memfokuskan pada fenomena yang terjadi terhadap perspektif dan pengalaman individu. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, Menurut Moleong (2017:6)

### **Lokasi Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini penelitian dilakukan di Café Ungu Pulu Berayan, Kota Medan, Sumatera Utara penelitian ini memiliki 2 (dua) variabel yang terdiri dari variabel bebas (variabel independen) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dengan simbol (X) yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas free karaoke. variabel terikatnya (variabel dependen) yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas dengan simbol (Y) yaitu kepuasan pelanggan pada Cafe Ungu Pulu Berayan, Medan.

### **Jadwal penelitian**

Jadwal penelitian merupakan rencana terperinci tentang urutan jadwal kegiatan penelitian. Jadwal penelitian ini mencakup tahapan penelitian yaitu mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis data, hingga akhir penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan desember 2024 hingga Februari 2025.

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

No.	Kegiatan	2024			2025				
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1	Pengajuan Judul	■							
2	Persetujuan Judul	■							
3	Penulisan Outline Proposal		■						
4	Seminar Proposal			■					
5	Observasi dan Menyusun Skripsi				■	■			
6	Bimbingan Skripsi				■	■			
7	Sidang Meja Hijau				■	■			

**Informan**

Pada penelitian kualitatif informan adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan atau latar belakang hal yang ingin di teliti. Informasi ini nantinya berupa data pokok yang diperlukan pada pada penelitian yang ingin di teliti permasalahannya. Informan merupakan orang yang di anggap penulis dapat memberikan informasi dengandata yang berkaitan dalam penelitian. Dengan kata lain informan adalah seseorang yang memiliki kemampuan atau kapabilitas untuk memberikan informasi terkait kepada peneliti. Informan kunci atau informan penelitian ialah orang yang dimanfaatkan untuk membagikan informasi data terkait keadaan dan kondisi lokasi dalam penelitian yang merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti, Moleong (2015:163).

Adapun informan kunci pada penelitian ini adalah orang-orang yang menjadi objek dalam penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Informan kunci: adalah mereka yang mengetahui dan merasakan secara langsung terkait informasi yang di inginkan atau diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama yaitu mereka yang merupakan secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang di teliti.
3. Informan tambahan yaitu mereka yang juga bisa memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung pada interaksi sosial namun dapat berbagi informasi terkait penelitian.

**Data yang diperlukan**

- a. Data Primer  
Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer., Menurut Sugiyono (2018:456)
- b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja. Teknik pengumpulan data, Menurut Sugiyono (2018:456)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu metode yang digunakan dalam pengumpulan sebuah informasi dari berbagai sumber agar dapat mendukung sebuah penelitian atau analisis. menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang terstruktur dengan pertanyaan dan pilihan jawaban yang sudah ditentukan. Dan penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data melalui metode observasi yaitu, dengan partisipatif dimana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati.

a. Observasi

Observasi adalah teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung. Observasi terbagi menjadi tiga yaitu observasi partisipatif, observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur, Menurut pendapat dari Hardani (2020:124)

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan wawancara adalah cara atau teknik untuk mendapatkan informasi atau data dari interview atau responden dengan wawancara secara langsung (face to face), di antara interviewer dengan interviewee”, Heny Tristuti, dkk, (2015:152)

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi ialah cara mencari data dari buku catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulendan agenda. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah adalah rekaman suara dari proses wawancara dan dokumentasi foto pada saat melakukan wawancara langsung saat pengumpulan data, Heny Tristuti, dkk (2015:163)

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif data yang di kumpulkan adalah data dari berbagai sumber dan dalam penelitian ini pengumpulan data nya berbentuk kata- kata atau gambar-gambar dan tidak menekankan data angka.

Analisis data ialah sebuah proses mencari data-data dan menyusunnya dengan cara sistematis dari data wawancara yang diperoleh langsung di lapangan dan dokumentasi-dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data tersebut dalam urutan, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan dipelajari sampai akhirnya dibuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain, Sugiyono (2016:244).

Dalam Penelitian ini, data yang diperoleh penulis dari para informan atau narasumber akan di analisis. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengumpulan data (Data Collection)  
Pada penelitian kualitatif ini data dikumpulkan dengan melakukan observasi secara langsung dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya (triangulasi).
2. Reduksi data (Data Reduction)  
Setelah dilakukan nya penelitian dengan jumlah data yang sudah terkumpul maka akan dilakukan reduksi data. Data yang telah terkumpul akan di rangkum, dan kemudian akan dipilih untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan mempermudah saat peneliti mencarinya.
3. Penyajian data (Data Display)  
Data yang sebelumnya telah dilakukan reduksi kemudian akan ditampilkan. Pada penelitian kualitatif data hasil wawancara yang telah dibahas akan disajikan kedalam bentuk narasi atau di ceritakan kembali. Sehingga data yang dihasilkan berupa teks yang bersifat naratif.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)  
Kesimpulan pada penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

## **D.HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Café ungu ini adalah café yang dengan konsep hiburan dan café berfokus menawarkan kepuasan pada pelanggannya dengan sebuah hiburan. Hiburan tersebut berupa fasilitas music karaoke yang bisa di nikmati atau bahkan ikut berpatisipasi dalam menikmati hiburan tersebut. Café ini terletak di kota medan, tepatnya di jalan asrama No.B11 Pulo Brayan Bengkel Baru, Kec. Medan Timur. Café ungu di dirikan pada 4 November 2022 oleh Subhan Fikri.

Café ini menjadi tempat favourite bagi beberapa komunitas, keluarga dan individu. Hal tersebut dikarenakan café ini menawarkan fasilitas music free karaoke yang membuat pelanggan seperti komunitas, keluarga dan individu tertarik. Café ungu sendiri memiliki fasilitas lainnya yang tentunya menarik minat pelanggan-pelanggan café. Fasilitas lainnya adalah free wifi, toilet, parkir dan lainnya. Kepuasan pelanggan sangat di utamakan bagi pihak café ungu ini sehingga banyak pelanggan yang merasa nyaman dan tertarik untuk berkunjung pada café ini.

### **Hasil Penelitian**

#### **Analisi SWOT Pada Café Ungu Pulo Brayan**

Berdasarkan analisis swot yang merupakan suatu teknik perencanaan atau suatu strategi yang di dalam nya terdapat proses mengidentifikasi dan evaluasi terhadap suatu objek yang ingin di analisis maka, hal-hal yang di analisis dalam metode analisis swot ini adalah kekuatan (weakness). Kelemahan (Weakness), Peluang (Opportunities), dan Ancaman (Threats). Tujuan dari analisis swot ini adalah untuk mengevaluasi segala hal pada café agar dapat memahami hal yang berkaitan dengan café ungu pulo brayan.

Oleh sebab itu dari analisis swot dan temuan isu strategi yang telah diuraikan sebelumnya maka pada tahap selanjutnya akan membahas mengenai apa yang menjadi kekuatan,

kelemahan, peluang dan ancaman bagi pihak café ungu pulo brayan ini. Analisis tersebut diperoleh dari identifikasi melalui analisis faktor internal dan faktor eksternal pada café.

Analisis faktor internal café ungu pulo brayan meliputi identifikasi mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh café, yaitu:

### **1. Kekuatan**

- a. Kekuatan dari café ungu ini adalah struktur tugas dan tanggung jawab masing-masing peran.
- b. Sumber daya manusia yang cukup memadai, dimana pada setiap posisi sudah memenuhi kebutuhan sumber daya yang diperlukan.
- c. Memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai tentunya dapat menunjang kemajuan dan keberlangsungan pelaksanaan dari setiap kegiatan atau aktivitas yang dilakukan selama operasinal café.

### **2. Kelemahan**

- a. Lokasi pada café ini dapat dikatakan sedikit jauh dari jalan raya, sehingga untuk berkunjung ke café ini harus melihat informasi dari maps, pemberitahuan dari rekan-rekan yang telah berkunjung atau media sosial.
- b. Kapasitas parkir yang dimiliki oleh café ini dapat dikatakan sedang sehingga tidak dapat menampung terlalu banyak pengunjung pada saat mereka datang ke café. Walaupun untuk kapasitas meja cukup banyak untuk tamu yang akan datang.
- c. Ketersediaan informasi terkait lokasi café untuk saat ini belum terlalu di dengar bagi calon pelanggan. Dikarenakan lokasi yang jauh dari jalan raya menjadikan café ini tidak banyak diketahui. Namun pengunjung juga tetap ramai dikarenakan cukup banyak komunitas yang sering datang berkunjung pada café ini sehingga informasi pada café sedikit tersebar lewat orang lain.

Dari identifikasi yang dilakukan diperoleh hasil analisa faktor eksternal peluang dan ancaman yaitu sebagai berikut:

### **Peluang**

- a. Memiliki fasilitas penunjang dalam segala kegiatan pada café selama operasional. Fasilitas tersebut berupa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh café ungu.
- b. Adanya potensi komunitas yang sering berkunjung pada café tentunya membuat café ini akan lebih menarik café ini untuk di kujungi oleh banyak calon konsumen.
- c. Memiliki konsep hiburan yang dapat dinikmati secara langsung berupa fasilitas free karaoke bagi setiap pengunjung café.

### **Ancaman**

- a. Persaingan antara café yang sangat banyak bagi pihak café ungu tentunya menjadi ancaman café.
- b. Lokasi café yang jauh dari jalan raya menjadi ancaman bagi pihak café untuk mendapatkan calon pengunjung untuk café bisa terus beroperasi.
- c. Perubahan trend serta harga bahan baku juga tentunya menjadi ancaman bagi pihak café. Oleh karena itu pihak café harus bisa memberikan kualitas dan fasilitas menarik untuk mendapatkan calon pelanggan atau konsumen.

## Pembahasan

### **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Di Café Ungu Pulo Brayan**

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan secara langsung dengan cara penelitian pada lokasi café yaitu café ungu dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan pelanggan café. Maka hasil data yang ditemukan adalah kualitas pelayanan merupakan bagian terpenting dalam hal kepuasan bagi pelanggan. Dengan adanya kualitas yang baik pelanggan merasa sangat puas ketika berkunjung pada café. Dan tentunya jika kualitas pelayanan baik café akan bisa lebih maju dan berkembang dengan mendapatkan citra baik dari pelanggan-pelanggannya selama berkunjung pada café tersebut.

### **Analisis Fasilitas Free Karaoke Pada Kepuasan Pelanggan Di Café Ungu Pulo Brayan**

Berdasarkan hasil analisis SWOT yang telah dilakukan juga menyatakan bahwa fasilitas free karaoke ini merupakan salah satu daya tarik bagi café. Selama berkunjung pada café banyak pelanggan yang merasa senang dengan fasilitas tambahan tersebut. Dan fasilitas ini juga ternyata dapat menjadi kepuasan bagi pelanggan yang sering berkunjung.

## **E. KESIMPULAN**

Setelah dilakukan nya penelitiandan analisis, evaluasi dan penguraian data, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

Setelah dilakukannya analisis pada kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memang merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan merasa diperhatikan, mereka juga merasa nyaman dan hal itu meningkatkan loyalitas mereka. Kualitas pelayanan juga dapat menciptakan pengalaman positif berkelanjutan yang dapat membawa citra baik bagi café. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu hal wajib pada café untuk dapat rasa puas pada pelanggan.

Kemudian fasilitas yang telah dilakukan analisis sebelumnya sangat berdampak baik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Karena fasilitas tidak hanya sekedar menjadi pelengkap tetapi juga bisa menjadi tambahan bagi kepuasan pelanggan. Salah satu nya tentang adanya fasilitas free karaoke. Adanya fasilitas ini ternyata sangat dapat menarik minat pengunjung café, hal ini juga mereka akui dapat memberikan kepuasan bagi mereka dengan adanya tambahan fasilitas hiburan.

Dan setelah dilakukan analisis SWOT yang dilakukan didapatkan hasil dan kesimpulan di antaranya sebagai berikut:

a. Strengths (Kekuatan)

Pada café ini di temukan beberapa hal yang menjadi kekuatan pada café yaitu adanya struktur tugas yang jelas, memiliki sumber daya manusia yang baik dan café ini mempunyai kekuatan tambahan yang menarik pelanggan untuk berkunjung yaitu, fasilitas free karaoke dan prasarana.

b. Weakness (Kelemahan)

Seperti yang telah di analisis, cafe ini memiliki titik kelemahan terutama dibagian informasi dan letak lokasi yang jauh dari jalan besar. Dan disimpulkan juga hal ini menjadi kelemahan untuk para pebisnis café untuk menetapkan lokasi café.

c. Oportunities (Peluang)

Kemudian peluang juga sudah seharusnya setiap pebisnis baik itu café atau lainnya harus mempunyai sebuah peluang. Karena dapat menjadi acuan strategi untuk berkembang. Dan pada kesimpulan diatas café ungu ini memiliki peluang yang sangat baik salah satunya adalah memiliki fasilitas penunjuang dan konsep yang menarik untuk calon pelanggan dan pelanggan.

d. Threats (Ancaman)

Kesimpulan yang di dapat untuk ancaman pada café sendiri sangatlah banyak tergantung pada letak lokasi café dan trend yang sedang berlangsung pada zaman itu. Seperti yang menjadi ancaman pada café ungu ini adalah lokasi yang jauh dan perubahan trend yang makin pesat terhadap bisnis café pada sekarang ini.

Setelah dilakukannya penelitian maka di dapatkan hasil penelitian bahwa masing-masing variabel sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun variabel kualitas pelayanan adalah variabel yang sangat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dan fasilitas free karaoke yang ada pada café ungu ini sangat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dan itu bisa menjadi kekuatan serta peluang untuk terus maju dan berinovasi. Jika sudah memiliki kekuatan maka akan ada peluang untuk dapat bersaing dengan bisnis café lainnya.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186-190.
- Damayanti, S., & Hamali, A. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Bandoengsche Melk Centrale Kota Bandung. *Banking and Management Review*, 9(2), 1330-1344
- Hardani,dkk.(2020:124) Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif.Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta
- Hanila, S., & Hidayat, R. (2019). Hubungan Harga dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Perlengkapan Baju Sekolah Elis Kota Bengkulu. *Ekombis Review*, 50-57.
- Hermawan, Wawan. Budima, Dedi., Hutagao, Parulian. 2016. Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor.*Jur.Ilm.Kel. & Kons*, Vol. 9, h. 65-75.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller., (2016), *Marketing Manajemen Edisi 15*, Pearson Education. Inc. New Jersey
- Kotler., (2017), *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 1 & 2*, Penerbit: PT.Prenhalindo, Jakarta
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *Volume 5(1)*, 348–358.
- Lestari, N. E. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Waroeng Steak and Shake Cabang Margonda Depok. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2), 107-115.
- M.Ismail Yustanto, *Pengantar Manajemen Syariah* (Jakarta: Khairul Bayan, 2003), 21.

- Muhammad, F., & Febriatmoko, B. (2022). Pengaruh diferensiasi produk, persepsi harga, kualitas layanan dan kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *JURNAL MANAJEMEN*, 263-270.
- Maulidi, E. (2017). Definisi Cafe. *Jurnal pendidikan dan pengajaran*
- Maharani, N.(2016). *Konsumen Ruang Cafe : Penanggung Publik Yang Personal (Studi kasus dinamika pola konsumsi dan pemaknaan ruang cafe di kota Yogyakarta)*. [Tesis, Universitas Gadjah Mada], 144
- Sore, A. D., Suryati, E., & Pelipa, E. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Intan Market Lintas Melawi Sintang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 8(1), 277–286.
- Sulistiyawati, N. M. A, & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar (Doctoral Dissertation, Udayana University). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318- 2332.
- Syah, D. O., & Prakasya, R. Y. (2013) Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP). *Jurnal Bijak* 10(1), 185-212
- Tjiptono, Fandy. dan Anastasia Diana 2015, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Edisi Pertama, Yogyakarta : CV Andi Offset.

