

## Analisis Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Warkop Bah Komar

### *Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction At Warkop Bah Komar*

Alvina Yusi Rahman<sup>1</sup>

<sup>12</sup>, Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Narahubung: Alvina Yusi Rahman<sup>1</sup>, email: [alvina10121796@digitechuniversity.ac.id](mailto:alvina10121796@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

Riwayat Artikel:  
Diajukan: 30/07/2025  
Diterima: 30/07/2025  
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:  
Kualitas, Pelayanan, Loyalitas,  
Kepuasan Pelanggan.

Keywords:  
Quality, Service, Loyalty,  
Customer Satisfaction.

This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0  
International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362  
p – ISSN: 2614-6681

#### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Warkop Bah Komar, sebuah usaha kuliner yang berlokasi di Alun Alun Cililin, Kabupaten Bandung Barat. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran kualitas pelayanan dalam membangun loyalitas dan kepuasan pelanggan, yang menjadi kunci keberhasilan bisnis di sektor jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pemilik, pegawai, dan pelanggan Warkop Bah Komar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Warkop Bah Komar secara umum telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama saat kondisi ramai. Beberapa pelanggan menyampaikan kepuasan terhadap keramahan staf dan kenyamanan tempat, namun juga memberikan masukan terkait peningkatan kebersihan toilet, kecepatan pelayanan, dan konsistensi rasa produk. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan staf secara berkelanjutan, penguatan sistem kontrol kualitas, serta pengembangan fasilitas fisik untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih optimal.

#### A B S T R A C T

*This research aims to analyze service quality on customer satisfaction at Warkop Bah Komar, a culinary business located in Alun-Alun Cililin, West Bandung Regency. The background of this research is based on the important role of service quality in building customer loyalty and satisfaction, which is the key to business success in the service sector. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection methods through observation, interviews and documentation. Research informants consisted of owners, employees and customers of Warkop Bah Komar. The research results show that the quality of service at Warkop Bah Komar has generally had a positive impact on customer satisfaction, although there are still several aspects that need to be improved, especially during busy conditions. Several customers expressed satisfaction with the friendliness of the staff and the comfort of the place, but also provided feedback regarding improving toilet cleanliness, speed of service and consistency of product taste. This research recommends continuously improving staff training, strengthening quality control systems, and developing physical facilities to create a more optimal customer experience.*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Persaingan bisnis di sektor jasa, khususnya dalam industri kuliner, semakin ketat seiring meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, keberhasilan suatu usaha tidak hanya ditentukan oleh produk yang ditawarkan, melainkan juga oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkesan. Warkop Bah Komar, sebuah usaha kuliner yang berlokasi di kawasan strategis Alun-Alun Cililin, Kabupaten Bandung Barat, merupakan salah satu pelaku usaha mikro yang berupaya memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan langsung dan interaksi personal.

Meskipun memiliki potensi pasar yang cukup besar, Warkop Bah Komar menghadapi tantangan dalam konsistensi pelayanan, terutama terkait dengan sikap staf, kecepatan penyajian, dan fasilitas fisik seperti kenyamanan tempat duduk serta kebersihan toilet. Beberapa pelanggan menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap aspek tersebut, yang jika tidak segera ditangani dapat berdampak negatif terhadap loyalitas pelanggan dan keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan di Warkop Bah Komar serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pemilik, karyawan, dan pelanggan yang memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan di Warkop Bah Komar.

Dengan memahami kekuatan dan kelemahan dalam dimensi pelayanan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola Warkop Bah Komar untuk menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan. Di sisi lain, secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur terkait hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks usaha mikro kuliner di daerah.

## 2. Kajian Teori

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor esensial dalam menciptakan keunggulan kompetitif, terutama dalam industri jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lupiyoadi (2022), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup aspek fungsional, yakni bagaimana pelayanan tersebut disampaikan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik dilihat dari persepsi pelanggan, bukan dari sudut pandang penyedia jasa. Hal ini berarti evaluasi terhadap kualitas pelayanan harus berdasarkan pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa yang diberikan.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman yang dikutip dalam Lupiyoadi (Anggraini, 2022), terdapat lima aspek utama yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap kualitas layanan jasa, yaitu:

- **Aspek Fisik (Tangibility)** – Menggambarkan sejauh mana suatu perusahaan mampu memperlihatkan keberadaannya kepada konsumen melalui elemen-elemen visual. Ini meliputi kondisi sarana dan prasarana, desain interior, kebersihan, serta lingkungan fisik yang merepresentasikan mutu pelayanan yang diberikan.
- **Keandalan (Reliability)** – Merujuk pada kemampuan perusahaan untuk secara konsisten memberikan layanan yang sesuai dengan janji, akurat, dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup ketepatan waktu pelayanan, keseragaman perlakuan terhadap pelanggan, minimnya kesalahan, serta kesan profesional dan simpatik dari penyedia layanan.
- **Daya Tanggap (Responsiveness)** – Menunjukkan komitmen perusahaan untuk segera merespons dan membantu kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat. Termasuk di dalamnya penyediaan informasi yang jelas dan upaya meminimalkan waktu tunggu agar tidak menciptakan persepsi negatif terhadap layanan.

- Jaminan (Assurance) – Mencerminkan tingkat keahlian, sopan santun, dan pengetahuan karyawan dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini juga meliputi kualitas komunikasi, kredibilitas, dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan.
- Empati (Empathy) – Mengacu pada perhatian personal dan ketulusan perusahaan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan spesifik setiap pelanggan. Perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan secara individual, dengan fleksibilitas waktu operasional serta pendekatan yang lebih manusiawi.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2021), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang diterima dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan senang; sebaliknya jika kinerja di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Kepuasan pelanggan juga merupakan indikator utama dalam membangun loyalitas pelanggan dan hubungan jangka panjang. Pelanggan yang puas tidak hanya akan kembali menggunakan layanan, tetapi juga akan merekomendasikannya kepada orang lain.

### **Indikator Kepuasan Pelanggan**

Mengacu pada Supranto dalam Anggraini (2022), terdapat lima indikator utama dalam mengukur kepuasan pelanggan:

- Kualitas produk atau jasa – Apakah layanan yang diterima memenuhi ekspektasi pelanggan.
- Kualitas pelayanan – Kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan layanan.
- Harga – Kesesuaian antara harga dan manfaat yang diperoleh pelanggan.
- Waktu – Kecepatan dalam penyajian atau pelayanan.
- Keamanan dan kenyamanan – Rasa aman dan nyaman saat berada di tempat layanan.

### **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014), kualitas layanan yang baik akan meningkatkan persepsi positif pelanggan dan pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan. Hal ini diperkuat oleh Adinda Mevitasari dan Rachel Patma (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan lebih dominan memengaruhi kepuasan pelanggan dibandingkan faktor lain seperti harga atau rasa dalam industri kuliner.

Dengan demikian, perusahaan atau pelaku usaha di bidang jasa, termasuk Warkop Bah Komar, perlu fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan, pemeliharaan fasilitas, dan penguatan budaya layanan prima.

## **3. Metode Penelitian**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam berdasarkan pengalaman dan perspektif subjek penelitian. Penelitian kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menelaah kualitas pelayanan secara holistik dalam konteks sosial dan budaya yang nyata, yaitu di lingkungan Warkop Bah Komar.

Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif berupa narasi, pernyataan lisan, perilaku, serta dokumentasi visual. Penelitian dilakukan secara langsung di lapangan, memungkinkan peneliti untuk mengamati situasi aktual dan berinteraksi langsung dengan informan.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di Warkop Bah Komar, yang berlokasi di Alun-Alun Cililin, Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Warkop ini menjadi fokus karena lokasinya yang strategis dan memiliki pelanggan tetap, namun juga menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan.

### **Populasi dan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yakni teknik penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dipilih secara sengaja karena memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, terdapat empat informan, yaitu:

- Pemilik (owner) Warkop Bah Komar: memberikan perspektif manajerial dan kebijakan pelayanan.
- Pegawai: memberikan informasi tentang praktik pelayanan sehari-hari.
- Dua pelanggan tetap: memberikan penilaian langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama:

- Observasi: Peneliti mengamati langsung proses pelayanan di lapangan, termasuk interaksi antara staf dan pelanggan, serta kondisi fasilitas fisik.
- Wawancara: Dilakukan secara mendalam kepada informan untuk menggali pandangan, pengalaman, dan penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan.
- Dokumentasi: Pengumpulan bukti pendukung berupa foto, catatan lapangan, atau dokumen relevan yang mendukung validitas temuan.

### **Metode Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan :

- Reduksi Data  
Merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan transformasi data mentah dari lapangan menjadi informasi yang terfokus pada isu utama penelitian, seperti tanggapan pelanggan terhadap pelayanan staf dan kebersihan fasilitas.
- Penyajian Data  
Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi atau tabel agar memudahkan pemahaman terhadap pola, hubungan, dan temuan utama dari interaksi lapangan.
- Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi  
Kesimpulan dibuat berdasarkan temuan yang telah dianalisis, dan kemudian diverifikasi ulang melalui validasi silang antar-informan serta konfirmasi dengan data dokumentasi.

Metode ini dipilih untuk menggali secara mendalam realitas kualitas pelayanan di Warkop Bah Komar serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan pelanggan, dengan harapan menghasilkan rekomendasi perbaikan yang aplikatif.

## **4. Hasil Dan Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warkop Bah Komar dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap informan utama, yaitu pemilik (owner), seorang pegawai, dan dua pelanggan tetap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Warkop Bah Komar telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap terciptanya kepuasan pelanggan, meskipun masih ditemukan beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Secara umum, pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diterima dan cenderung ingin kembali. Namun, dalam situasi tertentu, seperti saat warkop ramai, beberapa aspek pelayanan belum berjalan optimal.

## **5. Penutup**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa :

- Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Warkop Bah Komar secara umum berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Ini terlihat dari sikap pelanggan yang merasa dihargai, dilayani dengan ramah, dan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan saat berkunjung.

- Beberapa aspek masih membutuhkan peningkatan, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas fisik (ventilasi, toilet, kursi), ketelitian saat jam sibuk, dan kemampuan karyawan dalam menjaga kecepatan serta konsistensi pelayanan.
- Oleh karena itu, manajemen Warkop Bah Komar disarankan untuk memperkuat pelatihan staf secara berkala, meningkatkan sistem kontrol kualitas internal, dan terus mengevaluasi pengalaman pelanggan untuk menjaga loyalitas serta pertumbuhan bisnis ke depan.

### Saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, disarankan agar Warkop Bah Komar terus meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pengembangan kompetensi karyawan, khususnya dalam hal komunikasi dan profesionalisme pelayanan. Selain itu, perbaikan fasilitas fisik seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan toilet, dan ventilasi udara perlu menjadi perhatian untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pelanggan. Manajemen waktu pelayanan saat kondisi ramai juga perlu dioptimalkan dengan menambah tenaga kerja atau menerapkan sistem kerja yang lebih fleksibel. Evaluasi terhadap keluhan pelanggan sebaiknya dilakukan secara sistematis agar menjadi dasar perbaikan yang berkelanjutan. Lebih jauh, penanaman budaya kerja yang berfokus pada kepuasan pelanggan secara konsisten akan memperkuat loyalitas konsumen dan daya saing usaha. Dengan langkah-langkah tersebut, Warkop Bah Komar diharapkan mampu mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas dalam jangka panjang.

## 6. Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih merupakan bagian yang penting dalam penyusunan karya ilmiah ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi selama proses penyelesaian penelitian ini berlangsung.

Terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan ketelitian. Setiap arahan, koreksi, dan masukan yang diberikan menjadi acuan penting dalam penyempurnaan penelitian, baik dari sisi metode penelitian maupun isi kajian yang disusun.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pihak Warkop Bah Komar, khususnya pemilik dan para pegawai, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan observasi dan wawancara. Kesediaan mereka untuk terlibat dan memberikan informasi secara terbuka telah memberikan kontribusi besar terhadap kelengkapan data penelitian ini.

Tak kalah penting, dukungan dari keluarga dan teman-teman terdekat menjadi kekuatan yang tak ternilai selama proses penyusunan karya ini. Semangat, doa, serta dorongan yang mereka berikan telah menjadi penguat dalam menghadapi setiap tantangan selama proses penelitian berlangsung.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk menjadi bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata, baik dalam ranah akademik maupun sebagai masukan praktis untuk peningkatan kualitas pelayanan di sektor usaha mikro, khususnya di bidang kuliner.

## 7. Referensi

- Adinda Mevitasari, Rachel Pralampita Asmara Patma, dan E. A. (2024). Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Pengelolaan Persepsi Harga dan Kualitas Layanan di Mie Gacoan. 4, 149–160.
- Anggraini, R. B. A. S. M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Els Coffe Di Padang. Jurnal Matua, 4(2), 215–226.
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Fauziyah, D. A. (2023). Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Di Coffeeshop Janji Jiwa Kota Kendari. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9(24), 1–23.

- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Lenaini, I., & Artikel, R. (2021). TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING INFO ARTIKEL ABSTRAK. 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.4075>
- Ni Putu Yuli Tresna Dewi<sup>1</sup>, Dewa Nyoman Usadha<sup>2</sup>, D. K. (2022). KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT . JASA MARGA BALI TOL \* Corresponding author : [dwidmengemudi01@gmail.com](mailto:dwidmengemudi01@gmail.com) PENDAHULUAN Pembangunan jalan tol merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah dalam memudahkan masyarakat di In. 8(1), 25–36.
- Noor Annisa, Husnurofiq, A. K. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.226>
- Nurhikma, T., Fauzi, A., Putri, S. C. T., Asmarani, D., Damayanti, V., & Thalitha, R. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek) : Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 646–656.
- Purba, B., & Barus, S. A. B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Merdeka Kabupaten Karo. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal ...*, 2(2), 136–144.
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Siti Solikha, I. S. (2020). Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.