

# Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Di Restoran Dapur Amih Jati Handap (Studi Kasus: Dapur Amih)

## *Analysis Of Service Quality On Restaurant Customer Satisfaction*

**Farhan Firdaus**

Universitas Teknologi Digital dan [fahan10120265@digitechuniversity.ac.id](mailto:fahan10120265@digitechuniversity.ac.id)

**Harry Nugraha**

Universitas Teknologi Digital dan [harrynugraha@digitechuniversity.ac.id](mailto:harrynugraha@digitechuniversity.ac.id)

Abstrak

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di Restoran Dapur Amih. Restoran Dapur Amih.

**Desain/Metode** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, serta pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara kepada 2 informan untuk mendapatkan suatu data yang dicari.

**Temuan** Hasil penelitian ini yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kinerja pada kepuasan pelanggan yang dapat merugikan karyawan sendiri, karyawan lainnya, dan tentunya restoran tersebut.

**Implikasi** Upaya Restoran untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta peningkatan kinerja dengan menerapkan jenis-jenis aturan seperti surat peringatan dengan adanya teguran tersebut bisa membuat kinerja karyawan lebih meningkat serta dapat menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan dengan maksimal.

**Tipe Penelitian** Studi Literatur

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Upaya Peningkatan Kinerja

### I. Pendahuluan

Restoran atau rumah makan adalah istilah umum untuk setiap tempat usaha yang menawarkan makanan kepada masyarakat umum, menyediakan tempat untuk menikmatinya, dan menetapkan harga untuk makanan dan layanan. Saat ini seni kuliner mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya restoran yang berlokasi strategis di perkotaan, seperti kawasan Lembang dan lokasi beriklim sejuk lainnya dengan pemandangan yang menghilangkan rasa monoton. bekerja dan berkontribusi terhadap kesuksesan sebuah restoran tidak hanya di daerah beriklim dingin tetapi juga di wilayah lain di Bandung.

Artikel Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan menjelaskan kualitas pelayanan sebagai metode kerja untuk meningkatkan dan mempertahankan peningkatan kualitas yang berkelanjutan mulai dari proses manufaktur perusahaan hingga pelayanannya. Untuk meningkatkan kesuksesan bisnis, klien dapat di dorong untuk berkomitmen terhadap barang dan jasa tertentu dengan memberikan layanan berkualitas tinggi. Mempertahankan konsumen yang memenuhi permintaan mereka dan menjaga kebahagiaan pelanggan sangat penting untuk menjaga kualitas layanan. Kebahagiaan pelanggan dan kualitas layanan berkorelasi kuat, menurut sejumlah temuan penelitian

Gagasan tentang kepuasan pelanggan, yang menarik pelanggan, merupakan faktor paling krusial dalam sektor korporasi. Untuk mengembangkan dan menjaga kepercayaan kliennya, bisnis harus memberikan layanan berkualitas tinggi. Meningkatnya kepuasan pelanggan dapat memberikan dampak positif terhadap hubungan perusahaan-pelanggan dan berujung pada keharmonisan. Pembelian berulang dari pelanggan menumbuhkan loyalitas konsumen dan mendorong rujukan dari mulut ke mulut. dari mulut ke mulut, yang menguntungkan bisnis.

Setiap bisnis yang ingin bersaing dalam pasar yang sangat kompetitif saat ini harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya, karena hanya dengan cara inilah dapat membangun kebahagiaan pelanggan. Cara terbaik untuk memenuhi setiap keinginan dan harapan adalah dengan memberikan kualitas layanan tingkat tertinggi dan harga yang wajar untuk produk. Demikian pula, Restoran Dapur Amih bercita-cita menjadi salah satu penyedia layanan di Bandung yang menyediakan berbagai layanan dan fasilitas lengkap serta pilihan penawaran harga bersaing kepada pelanggannya.

Perbandingan antara harapan dan kinerja menghasilkan pernyataan tentang sikap dan hubungan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi, proses, dan lingkungan yang dinamis untuk memenuhi atau melampaui harapan (hasil). Kualitas layanan, di sisi lain, adalah tingkat kesempurnaan yang diantisipasi dan kendali atas tingkat keunggulan tersebut untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Kemudian, pelayanan yang diharapkan (*service Expected*) dan pelayanan yang dirasakan merupakan dua aspek yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik atau positif bila sesuai atau bahkan memenuhi harapan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai kualitas ideal jika diyakini lebih baik dari yang diharapkan, begitu pula sebaliknya.

Analisis hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan menunjukkan adanya korelasi yang kuat dan positif. Penjelasan tersebut menimbulkan hipotesis bahwa Kepuasan Pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti terpacu untuk memusatkan perhatiannya pada judul.

## **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN DAPUR AMIH JATI HANDAP “**

### **II. Kajian Teori**

Merasa puas dan gembira (hal-hal yang bersifat kepuasan, senang, lega dan sebagainya) itulah yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan. Rasa puas, gembira, dan lega yang timbul pada seseorang karena menggunakan suatu barang atau jasa untuk mendapatkan suatu jasa dapat didefinisikan sebagai kepuasan. Sejauh mana kinerja layanan yang dirasakan memenuhi harapan pengguna dikenal sebagai kepuasan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapannya. Ketika klien menerima pelayanan yang memuaskan, mereka akan senang. Pelanggan sangat senang ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan mereka (Kotler dalam Intani, 2020).

Kualitas layanan yang diberikan sebenarnya menentukan seberapa puas pelanggan. Preferensi dan kesesuaian pelanggan terhadap layanan yang mereka terima berdampak pada persepsi mereka terhadap kualitas penawaran perusahaan. Kepuasan Klien Dalam Priansa

(2018), Menurut Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan konsumen atau pelanggan sebagai kepuasan atau ketidakpuasan individu setelah dilakukan perbandingan antara kinerja (atau hasil) yang diharapkan dan kinerja (atau hasil) yang diproyeksikan dari suatu produk. Selain itu, kepuasan pelanggan menurut Priharto (2021) adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa atau barang yang diterimanya dibandingkan dengan harapannya.

Indikator Kepuasan Pelanggan Berikut indikasinya, menurut Ali Hasan (2020:70), yang menunjukkan seberapa puas pelanggan terhadap barang jasa (disebut juga produk tak berwujud. Seperti: *Serviceability*, atau tingkat kesederhanaan dan ketepatan waktu pelayanan, *Accessibility*, atau berada di tempat yang mudah dijangkau, *Communication*, kemampuan berkomunikasi, *Competence*, Kemahiran dalam teknik pemecahan masalah, *Courtesy*, kemampuan berinteraksi secara sopan dan bersahabat dengan pelanggan, *Reliability*, atau kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan iklan, *Security*, terjaminnya keamanan, *Tangibles*, wujud fisik, gedung, peralatan-peralatan, *Understanding customer*, pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelanggan akan merasa puas jika perusahaan berkinerja sesuai harapan mereka, dan mereka akan kecewa jika perusahaan gagal. Karena hal ini dapat menambah nilai pada hasil kinerja perusahaan, kebahagiaan klien adalah faktor paling penting dalam

kinerja bisnis. Indikator Kepuasan Pelanggan Tjiptono (2017:101) menyatakan bahwa ada unsur-unsur yang menjadi indikator penentu kepuasan konsumen:

a. Kesesuaian Harapan

Ini adalah tingkat keselarasan antara kinerja layanan yang pelanggan anggap menyediakan apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka harapkan.

b. Minat Berkunjung Kembali

Hal ini berkaitan dengan seberapa besar kemungkinan pelanggan akan kembali atau menggunakan layanan serupa.

c. Kesiediaan Merekomendasi

Ini adalah kecenderungan pelanggan untuk memberi tahu teman dan keluarga tentang layanan yang mereka gunakan.

Hubungan antara loyalitas dan kepuasan klien. Kepuasan pelanggan sering kali didefinisikan sebagai emosi yang terjadi dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang bersangkutan dengan kinerja (atau hasil) yang diantisipasi Kotler (2014: 150). Emosi ini bisa berupa kesenangan atau kekecewaan. Pelanggan tentu saja akan kecewa jika kinerja produk di bawah ekspektasinya, dan mereka juga tidak akan senang jika ekspektasinya ditetapkan terlalu rendah. Namun, jika kinerja produk sesuai atau di atas ekspektasi mereka, mereka akan senang. Pelanggan yang puas dengan pengalaman mereka menggunakan suatu layanan cenderung lebih loyal dan memandang layanan tersebut sebagai pilihan pertama mereka, menurut berbagai penelitian yang mendukung teori ini. Penelitian menunjukkan bahwa citra sebuah restoran memiliki dampak yang signifikan terhadap sifat loyalitas termasuk keinginan untuk mengunjungi restoran tersebut dan mempromosikannya kepada orang lain. Kepuasan pelanggan, kemudian, adalah sejauh mana seseorang merasa puas dengan kinerja (atau hasil) dalam kaitannya dengan harapan mereka. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kebahagiaan yang timbul karena menerima pelayanan yang memenuhi harapan konsumen itulah yang merupakan kepuasan pelanggan.

Selain itu, menurut Fandy Tjiptono (2012:125), fokus pada kualitas layanan pelanggan akan menaikkan indeks kepuasan kualitas konsumen bila diukur dengan menggunakan metrik apa pun. Penelitian dipublikasikan di jurnal EMBA Vol. 2 No. 2 (2015) oleh Ambika Shastri memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan menunjukkan dampak besar variabel kualitas layanan—seperti bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati—terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian Oldhy Ardana yang dimuat dalam Jurnal Ilmiah UB Vol 1 No 02 (2013) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sedikit banyak dipengaruhi secara positif oleh pengaruh kualitas pelayanan.

Menurut Amir (2018:70), harga, promosi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan semuanya mempunyai dampak terhadap pelanggan. kebahagiaan. Elemen-elemen ini mempunyai dampak positif yang besar terhadap kebahagiaan pelanggan, khususnya harga dan kualitas layanan. Selain itu Widianto dalam Rachmawati (2013:35) mencatat bahwa variabel harga dan pelayanan merupakan faktor penentu penting kepuasan pelanggan dalam kerangka teori pemasaran. Penelitian yang dipublikasikan di jurnal EMBA (Vol. 1 No.4) (2015) oleh Eswika Nilasari Istiatin memperkuat hubungan antara harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semua faktor ini berdampak positif.

### III. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metodologi penelitian kualitatif dalam penelitian ini. Karena penelitian dilakukan pada latar alam dengan kondisi alamiah, maka pendekatan penelitian deskriptif kualitatif disebut juga dengan metode penelitian naturalistik (Sigiyono, 2009: 8). Menurut Afrizal (2016) Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian dalam studi ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data perilaku manusia, seperti perkataan dan tindakan. Para peneliti tidak melihat data numerik karena mereka tidak berusaha mengukur atau mengkuantifikasi data kualitatif yang dikumpulkan.

Tujuan penelitian deskriptif kualitatif, yang terutama berkaitan dengan fitur, atribut, dan hubungan antara berbagai aktivitas, adalah untuk mencirikan peristiwa masa kini, baik alam maupun buatan, menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73). Penelitian deskriptif juga tidak memberikan manipulasi atau terapi.

Selanjutnya, pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan cara objek dilihat untuk memberikan konteks bagi fenomena yang terhubung. Wawancara mendalam terhadap objek atau informan penelitian dilakukan sebagai bagian dari proses penggalian data ini, dan juga dilakukan pengamatan langsung terhadap bagaimana objek penelitian menafsirkan pengalamannya kepada orang lain. Pendekatan etnografi Berangkat dari dasar ilmu antropologi atau kajian budaya, etnografi merupakan metode pendekatan yang melihat kajian bahas a dalam perilaku.

Metode pengumpulan data berikut digunakan dalam penelitian ini:

#### **a. Observasi**

Djunaidi Ghonydan Fauzan Almanshur (2012:165) menyatakan bahwa metode observasi adalah suatu prosedur pengumpulan data yang memerlukan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Pada teknik ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif melihat atau mengamati secara langsung.

#### **b. Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, menurut Sugiyono (2010:194), jika peneliti bermaksud melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut dan peneliti juga ingin mengetahui lebih detail dari responden dan jumlah responden. respondennya kecil. Wawancara yang dilakukan kepada customer Restoran Dapur Amih.

#### **c. Dokumentasi**

Menurut Hamidi (2004:72) metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013:240).

- Sumber Data Primer, atau data yang dikumpulkan peneliti dari sumber pertama, adalah sumber yang digunakan dalam penelitian ini. Sumber data utama penelitian ini adalah staf Restoran Dapur Amih Kota Bandung.
- Sumber Data Sekunder ini mengacu pada informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk melengkapi sumber awal. Foto dan rekaman audio yang dijadikan dokumentasi dijadikan sebagai data sekunder dalam penelitian ini.

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleong, 2004:280). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif dengan menganut cara analisis data menurut Miles dan Huberman. Langkah-langkah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:15- 19) adalah :

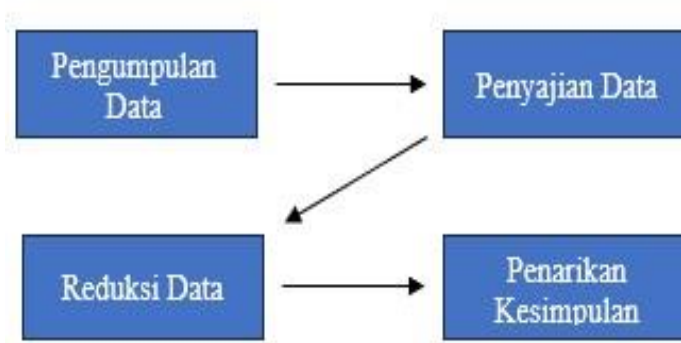
a. Pengumpulan data, khususnya pengumpulan informasi melalui dokumentasi dan wawancara di lokasi penelitian.

b. Reduksi data, yaitu proses memilih, memusatkan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data awal yang dikumpulkan di lapangan. Ini dimulai ketika peneliti memusatkan perhatian pada bidang penelitian dan berlanjut sepanjang tahap pengumpulan data.

c. Penyajian data, yaitu langkah analisis yang lebih mendalam dimana peneliti mengelompokkan atau mengkategorikan data (Afrizal, 2016:179). Data dari berbagai jenis, jaringan, hubungan aktivitas, atau tabel ditampilkan.

d. Penarikan kesimpulan, atau tahap selanjutnya dimana penelitian membuat kesimpulan berdasarkan hasil data (Afrizal, 2016: 180). Dengan demikian, siklus interaktif yang digambarkan secara skematis di atas harus diselesaikan secara terus menerus hingga selesainya penelitian.

Menurut statistik dari Miles (2014), hubungan antara analisis data dan pengumpulan data ditunjukkan pada skema berikut:



#### IV. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Daerah Jl. JatiHandap, Mandalamekar, Kec Cimenyan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Dalam penelitian ini yang di jadikan subjek adalah 3 narasumber. Jumlah sumber data penelitian di dasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian kualitatif lebih mementingkan informasi yang banyak dari pada banyaknya jumlah informan.

Bagian ini menyajikan hasil penelitian, dan kemudian analisa deskriptif. Data akan diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan dan menemukan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Restoran Dapur Amih.

Tiga narasumber yang diidentifikasi sebagai informan diwawancarai secara menyeluruh untuk mengumpulkan informasi penting yang disajikan di sini. Selanjutnya, data akan dibahas dan dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif yang terdiri dari reduksi dan interpretasi data. Pada akhir penulisan tesis ini, akan dibuat kesimpulan tentang keabsahan data; penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumen pendukung lainnya.

Data diskriptif dari responden akan dijelaskan di sini. Gambaran umum responden ini dapat memberikan gambaran singkat tentang keadaan responden yang dijadikan sampel penelitian. Nama Narasumber yang diwawancara di Restoran Dapur Amih sebagai berikut :

- Alvina Fitriani
- Bejo Subardejo
- Dani sulaeman

Kualitas layanan publik di Kantor Pos Klaten saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2018:46-47), yaitu Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empaty (Empati).

Implementasi Kualitas Pelayanan Di Dapur Amih  
(Wawancara Konsumen Pada Hari Senin, 24 Juni 2024)

Nama Informan : Alvina Fitraini

Tangible (bukti fisik)

1) Bagaimana penataan dan pengaturan barang-barang, apakah rapi? Informan : Rapi, bersih juga dan saya merasa nyaman untuk penataan sudah sangat cocok.

2) Bagaimana fasilitas yang diberikan di restoran dapur amih?

Informan : Bagus, lumayan memadai, dari segi fasilitas, untuk pelayanan saya juga merasa puas.  
Reability (kehandalan)

1) Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran dapur amih, apakah memuaskan?

Informan : lumayan bagus dan lumayan memuaskan juga untuk pelayanan yang diberikan, hanya saja beberapa karyawan terlihat jarang senyum.

2) Apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan restoran dapur amih kepada pemesan yang datang belanja, sopan dan ramah?

Informan : Kalo saat rame pas pemesanan dan menunggu makanan lumayan lama menunggunya.

Nama Informan : Bejo Subardejo

Responsiveness (daya tanggap)

1) Apakah karyawan cepat merespon terhadap keluhan konsumen?

Informan : Kalau saya pernah komplain soalnya makanannya asin dengan baik mereka tanggap bahkan menawarkan untuk menggantinya, meskipun responnya terbilang lumayan lama karna sedang ramai.

2) Apakah karyawan restoran dapur amih selalu siap melayani konsumen?

Informan : Biasanya selalu langsung dengan cepat dan baik mereka menanggapi.

Assurance (jaminan)

1) Apakah merasa aman dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan?

Informan : Aman dan nyaman saja dan tidak ada karyawan yang aneh-aneh.

2) Apakah semua karyawan restoran dapur amih, mengetahui semua tentang masakan yang di masak?

Informan : Semua karyawan disana hampir mengetahui semua masakan yang di masak, karna saya pernah menanyakan menu yang saya tidak ketahui lalu mereka merekomendasi semua masakan yang ada. Nama Informan : Dani Sulaeman

Empaty (empati)

1) Bagaimana sikap karyawan restoran dapur amih ketika melihat konsumen yang datang membeli?

Informan : Mereka senyum dan menyapa lalu langsung menawarkan menu makanan. Tapi untuk beberapa karyawan terlihat cuek mungkin karena sedang ramai dan capek.

2) Apakah konsumen diajak berkomunikasi?

Informan : Iya kaya misalnya seperti silahkan, atau kalau kita nanya mereka jawab dan kalau kita bawa komunikasi mereka akan layani kalau masalah komunikasi sih tergantung kita ya, mereka cuma komunikasi seperlunya karna mereka juga posisinya sedang bekerja.

Berdasarkan hasil dari wawancara tiga orang diatas dari segi pelayanan sudah lumayan cukup baik hanya saja perlu dimaksimalkan untuk beberapa karyawan dari mulai, menyapa dan senyum kepada pelanggan, agar pelanggan merasa senang. Lalu dari segi pemesanan pada saat ramai sebaiknya lebih dipercepat agar pelanggan tidak menunggu lama, dan dari komunikasi dengan pelanggan saat pelanggan minta tolong atau mau sesuatu, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun temuan penelitian setelah diadakannya penelitian di restoran dapur amih, peneliti mendeskripsikan hasil analisis dan temuan penelitian sesuai dengan fokus penelitian peneliti yang berkaitan dengan Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada restoran dapur amih. Temuan penelitian yang ditemukan adalah:

a. Dalam hal kualitas pelayanan menyangkut masalah Tangible (bukti fisik): suasana restoran yang nyaman, dan sejuk karna berada di daerah pegunungan, untuk toilet perlu rajin dibersihkan dan diperluas, lalu karyawan yang ramah dan sopan dalam melayani konsumen. Dalam hal kualitas pelayanan menyangkut masalah Reability

(kehandalan): ada masalah dibagian kasir ketika membayar, karena kasir hanya melayani satu orang saja, dan pembeli yang lain harus mengantri untuk membayar.

b. Dalam hal kualitas pelayanan menyangkut masalah Responsiveness (daya tanggap): tidak ada masalah karena karyawan menunggu di depan pintu masuk dekat kasir jadi jika ada tamu yang datang karyawan langsung merespon.

c. Dalam hal kualitas pelayanan menyangkut masalah Assurance (jaminan) semua menu yang dijual memang tidak ada garansi seperti halnya barang elektronik tetapi jika setelah dipesan mendapat keluhan saat dimakan kami siap mengganti menu tersebut seandainya terjadi kesalahan dari pihak rumah makan tersebut.

d. Dalam hal kualitas pelayanan menyangkut masalah Emphaty (empati) Ada dua kata yaitu verbal dan non verbal senyum dan menyapa.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan tentang kepuasan konsumen di restoran dapur amih ini, peneliti memilih menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman dalam (Nasution, 2017:60) memutuskan yaitu : Tangibel (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiveness

(daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (empati). Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 1. Dimensi Tangibel (berwujud)

Pada penelitian ini, Tangibel mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik, pelengkap karyawan dan bahan komunikasi. Dimensi Tangibel (berwujud) Ditentukan oleh indikator-indikator yaitu bagaimana restoran dapur amih dalam penataan barang-barangnya, fasilitas apa saja yang diberikan restoran dapur amih dan tampilan pegawainya serta apa saja yang diberikan oleh restoran dapur amih.

Rangkaian analisis kualitatif pada indikator Dimensi Tangibel (berwujud) Dapat dijelaskan sebagai berikut:

kualitas pelayanan pada konsumen restoran dapur amih oleh karyawan restoran dapur amih. Dimana pihak restoran dapur amih memberikan fasilitas yang memadai, penataan barang-barang dan penampilan karyawan yang bersih dan rapi.

#### 2. Dimensi Reability (kehandalan)

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen yang dilakukan oleh restoran dapur amih. Dimensi Reability ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, ketepatan waktu buka dan sopan santun karyawan. Restoran dapur amih dalam melakukan transaksi pembayaran menggunakan sistem komputer. Rangkaian analisis kualitatif pada indikator Reability (kehandalan) Dapat dijelaskan sebagai berikut:

dimana pihak restoran dapur amih menggunakan sistem komputer dalam transaksi itu memudahkan pembayaran menjadi cepat, tapi apabila sedang ramai pelanggan melakukan pembayaran lumayan antri, karyawan memberikan pelayanan yang sopan dan santun. Sehingga konsumen merasakan antri karena terbatasnya jumlah kasir yang ada di restoran tersebut

#### 3. Dimensi Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness merupakan kesediaan dalam membantu pelanggan dan memberikan jasa cepat. Dimensi Responsiveness dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan pelanggan. Restoran dapur amih cepat dalam merespon keluhan dari konsumen karena restoran dapur amih menghadapi keluhan langsung face to face sehingga keluhan itu bisa dihandle. Rangkaian analisis kualitatif pada indikator Responsiveness (daya tanggap) dapat dijelaskan sebagai berikut:

pihak restoran dapur amih selalu merespon atau menanggapi keluhan-keluhan pada komplain dari konsumen, memberikan pelayanan yang sopan dan santun. Dan karyawan selalu standby di dekat pintu masuk untuk melayani pelanggan yang datang.

#### 4. Dimensi Assurance (jaminan)

Assurance merupakan kemampuan dalam memberikan jaminan, jaminan pengetahuan dan kesopanan karyawan, kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan dalam proses pelayanan pada konsumen restoran dapur amih, Dimensi Assurance ini ditentukan indikator-indikator, yaitu jaminan keamanan dan kenyamanan, pengetahuan dan kecakapan karyawan. Restoran dapur amih menjamin keamanan dan kenyamanan misalkan ada barang yang tertinggal, mereka akan menyimpan sampai pemilikinya kembali, pihak restoran dapur amih sendiri akan mengganti makan yang

mereka pesan jika ditemukan adanya kesalahan dari pihak restoran itu sendiri. Rangkaian analisis kualitatif pada indikator Assurance (jaminan) dapat dijelaskan sebagai berikut:

dimana pihak restoran dapur amih, memberi jaminan keamanan dan kenyamanan yang pasti kepada para konsumen yang datang membeli selain itu karyawan juga memiliki kecakapan dan pengetahuan tentang menu makanan yang dijual.

5. Dimensi Emphaty (empati)

Emphaty yaitu kesedian memberikan perhatian khusus kepada masing-masing pelanggan.

Dimensi Emphaty (empati) dilakukan oleh indikator-indikator:

- 1) Perhatian secara individu kepada pelanggan.
- 2) Memperhatikan kebutuhan dan keperluan pelanggan.

Sikap karyawan restoran dapur amih saat melihat konsumen yaitu senyum dan menyapa, ada bahasa verbal dan ada bahasa non verbal bahasa non verbal seperti senyum, bahasa verbal dan ucapan mau pesan apa bapak/ibu dan mba. Selain itu komunikasi dan perhatian kepada para konsumen yang datang membeli, karyawan datang dan menghampiri dan menawarkan menu makanan kepada konsumen serta memberi polpen dan kertas untuk mencatat menu yang akan dipesan. Rangkaian analisis kualitatif pada dimensi emphaty dapat dijelaskan sebagai berikut:

pegawai selalu berkomunikasi dan memberikan perhatian kepada konsumen, dan konsumen datang langsung dilayani karena tempat tunggu karyawan tepat disamping pintu masuk konsumen.

Dengan diketahuinya proses pelayanan pada di restoran dapur amih diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pihak pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang tentunya akan berkaitan langsung dengan pemasaran dan keberlangsungan restoran seperti penelitian terdahulu yang pernah dilakukan (H ariatama, 2021) pelayanan dalam pemasaran yang merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya menjaga dan meningkatkan kelangsungan hidup usahanya. Serta (Sartika, 2019) yang menyampaikan —Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumenll yang tentu saja harus menjadi perhatian bagi restoran dapur amih.

Temuan ini menunjukkan bahwa, di restoran, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ditawarkan; artinya, jika kualitas layanan cukup tinggi, kepuasan pelanggan mungkin akan terpengaruh. restoran harus menginvestasikan waktu dan sumber daya dalam pelatihan dan pengembangan karyawan mereka. Pelatihan yang efektif akan membantu karyawan memperoleh keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik dan responsif kepada pelanggan. Pelatihan dapat mencakup komunikasi efektif, keterampilan interpersonal, pengetahuan tentang produk, dan penanganan keluhan pelanggan. Dengan meningkatkan kompetensi karyawan, kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat ditingkatkan.

## V. Penutup

### Kesimpulan

1. Dengan adanya beberapa pelayanan yang diberikan oleh Restoran Dapur Amih maka dapat disimpulkan, Restoran Dapur Amih Bandung berhasil memberikan pengalaman yang memuaskan bagi kebanyakan pelanggannya, terutama dari segi kualitas makanan dan pelayanan. Sebagian besar pelanggan memuji kualitas makanan yang autentik dengan cita rasa lokal Bandung serta pelayanan yang ramah dan cepat. Kebersihan restoran yang terjaga baik, suasana yang nyaman dan bersahabat, serta harga yang terjangkau dan sepadan dengan kualitas menjadikan Dapur Amih tempat yang disukai banyak orang. Variasi menu yang beragam juga menarik perhatian pelanggan. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti waktu tunggu yang kadang terlalu lama saat jam sibuk. Secara keseluruhan, Dapur Amih tetap menjadi pilihan yang baik bagi mereka yang mencari pengalaman bersantap sambil menikmati pemandangan yang indah



2. Memuaskan di Bandung. Dan Kualitas pelayanan di Restoran Dapur Amih Bandung umumnya dinilai tinggi oleh para pelanggan. Pelanggan sering memuji keramahan dan kesigapan staf dalam melayani. Staf yang sopan dan siap membantu memberikan pengalaman positif bagi para pengunjung. Kebersihan restoran yang terjaga baik dan suasana yang nyaman juga menambah nilai terhadap kualitas pelayanan. Meski demikian, ada beberapa keluhan mengenai waktu tunggu yang kadang terlalu lama saat jam sibuk, wc yang kurang bersih dan menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam hal efisiensi pelayanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Dapur Amih Bandung dianggap memuaskan dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

### **Saran**

Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana kualitas makanan dan minuman secara keseluruhan mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, tempat makan perlu mempertimbangkan harga makanan dan minuman yang ditawarkan pada menunya.

1. Sebaiknya pelayanan yang diberikan harus ditingkatkan lagi dengan memperhatikan bagaimana keadaan disekitar apakah pelanggan membutuhkan bantuan ataupun permintaan yang diharapkan oleh pelanggan.

2. Jumlah pelayan yang kurang dapat diberikan perhatian agar tidak menimbulkan permasalahan menunggu pesanan yang didapat oleh pelanggan agar tidak ada keteteran dalam melayani pelanggan.