

**KUALITAS PELAYANAN SOTO AYAM DI WARUNG LESEHAN LESTARI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASA PENYEBARAN
VIRUS COVID-19 DUKUH TOPENG DESA KAJEN
KECAMATAN CEPER KABUPATEN KLATEN**

Novita Kusumaningrum, Suin Lestari, Sunarto
Program Studi Administrasi Niaga
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani Klaten
Email korespondensi: novitanidya6@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam hal indikator berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, hal ini menunjukkan hal yang baik. Dari situ, menjadi lebih penting untuk mengenai daya tanggap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau merespon dengan cepat, serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan. Untuk pelayanan di Warung Lesehan Lestari memiliki respon yang cepat tanggap. Dalam hal ini, beberapa pelanggan menanggapi bahwa pemilik Warung Lesehan Lestari melayani pelanggan dengan respon yang cepat dan tanggap. Pemilik Warung Lesehan Lestari selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, menghargai serta sopan santun kepada pelanggan serta dapat menciptakan rasa kepercayaan pelanggan dengan kepedulian yang diberikan pelanggan. Dalam hal ini ternyata di tengah merebaknya virus Covid-19, Warung Lesehan Lestari diketahui mengalami penurunan jumlah pelanggan.

Kata-kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Penyebaran Covid-19*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Quality of Soto Ayam Service at Warung Lesehan Lestari on Customer Satisfaction during the Spread of the Covid-19 Virus in Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. The method used in this study is to use a qualitative descriptive method. Data collection methods used by researchers in this study are observation, interview and documentation methods. The results of this study indicate that service quality in terms of tangible indicators, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, this shows a good thing. From there, it becomes more important to be responsive in helping customers and providing services or responding quickly, as well as listening to and resolving complaints submitted by customers. For services at Warung Lesehan Lestari, they have a fast response. In this case, several customers responded that the owner of Warung Lesehan Lestari served customers with a fast and responsive response. The owner of Warung Lesehan Lestari always tries to provide the best service to customers and provide fast service, respect and courtesy to customers and can create a sense of customer trust with the care given to customers. In this case, it turns out that amid the outbreak of the Covid-19 virus, Warung Lesehan Lestari is known to have experienced a decrease in the number of customers.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Spread of Covid-19*

PENDAHULUAN

Di tengah persaingan usaha yang semakin ketat, manajemen pelaku usaha dituntut untuk menetapkan strategi bersaing yang lebih cermat untuk memastikan kemenangan dalam persaingan. Kepemimpinan harus memiliki kemampuan untuk merancang dan menerapkan rencana pemasaran yang bertujuan untuk menciptakan, mempertahankan, serta meningkatkan standar pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, dan dengan demikian meningkatkan loyalitas pelanggan dari produk yang ditawarkan.

Untuk bertahan dalam persaingan yang ketat, Warung Lesehan Lestari di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, harus membuat strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan yang mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Perhatian utama bagi warung kaki lima, rumah makan, atau restoran harus difokuskan pada kualitas pelayanan, karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan volume penjualan.

Warung kaki lima merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak di sektor kuliner yang menjadi salah satu komponen bagi perkembangan industri kuliner. Bidang kuliner ini berkembang cukup pesat, terbukti dengan semakin banyaknya varietas yang berbeda. Pencapaian pada hal ini tidak mudah bagi para

pelaku usaha, karena memerlukan perhatian yang cermat dan pengetahuan yang cukup untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan mempengaruhi tindakan pemasaran bisnis.

Sebagai pelaku usaha makanan, untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan harus memperhatikan faktor kualitas rasa dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, seperti kualitas pelayanan yang berhubungan dengan segala sesuatu yang terlihat (melayani pelanggan dengan cepat dan selalu ramah). Kualitas berhubungan dengan penyampaian jasa dan kepuasan pelanggan (kecepatan pelayanan keramahan dalam melayani pelanggan). Kualitas pelayanan berkaitan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, pelayanan berkaitan dengan 4 hal yaitu kesopanan santunan, mengedepankan rasa kejujuran, kualitas pelayanan berkaitan dengan kebijakan, komunikasi yang baik dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

Merebaknya virus Covid-19 sudah menyebabkan kepanikan di kalangan masyarakat dan tenaga kesehatan. Penyakit menular dengan gejala umumnya berupa demam, batuk, kehilangan rasa atau penciuman serta diare. Penyakit ini menyebar relatif cepat angka kematian tidak dapat diabaikan, dan belum ada obat yang jelas. Pelanggan diharuskan untuk mengikuti protokol karena adanya Covid-19. Upaya pemasaran produk bagi pelaku usaha di masa pandemi Covid-19 harus mematuhi peraturan yang diberlakukan pemerintah dengan

mengurangi aktivitas di luar rumah dan di tempat keramaian untuk meredam penyebaran virus Covid-19 ini.

Warung Lesehan Lestari Soto Ayam yang berkonsep lesehan merupakan salah satu tempat kuliner kali lima yang dijalankan oleh Bapak Tukijo Hadi Prayitno dan Ibu Rabiyeem di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper. Warung Lesehan Lestari adalah sebuah tempat makan yang menyajikan hidangan Soto Ayam dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan memberikan pelayanan berkualitas, Warung Lesehan Lestari menawarkan makanan yang lezat dan menarik yang disajikan dengan baik untuk memuaskan pelanggan.

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19 Bulan Maret 2018-Oktober 2022

No	BULAN	WARUNG LESEHAN LESTARI				
		Sebelum (2018) (Orang)	Sebelum (2019) (Orang)	Sesudah (2020) (Orang)	Sesudah (2021) (Orang)	Sesudah (2022) (Orang)
1.	Maret	1.040	988	806	754	676
2.	April	962	1.014	754	702	728
3.	Mei	936	936	650	676	650
4.	Juni	988	962	702	702	702
5.	Juli	1.014	910	676	650	650
6.	Agustus	910	1.014	650	728	676
7.	September	988	910	702	676	650
8.	Oktober	936	936	650	650	702
Jumlah		7.774	7.670	5.590	5.538	5.434

Sumber: Warung Lesehan Lestari, 2022

Berdasarkan tabel di atas, dijelaskan bahwa pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari selama adanya masa pandemi Covid-19 mengalami penurunan jumlah pelanggan. Saat

adanya Covid-19 masyarakat lebih memilih memasak sendiri daripada membeli makanan dengan alasan diterapkannya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), sehingga masyarakat tidak diperbolehkan keluar rumah.

Dari uraian latar belakang di atas juga terlihat bahwa aktivitas penjualan di Warung Lesehan Lestari mengalami penurunan dibandingkan biasanya. Hal ini, adanya Covid-19 membuat masyarakat tidak bisa beraktivitas atau beraktivitas di luar rumah. Sehingga penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana “KUALITAS PELAYANAN SOTO AYAM DI WARUNG LESEHAN LESTARI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASA PENYEBARAN VIRUS COVID-19 DUKUH TOPENG DESA KAJEN KECAMATAN CEPER KABUPATEN KLATEN”.

KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyediaan permintaan agar seimbang dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2014). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan gabungan dari tindakan pelaku usaha dalam memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan

yang diberikan, sehingga akhirnya membantu pelaku usaha untuk bertahan di pasar dan memenangkan kepercayaan pelanggan.

Felita Sasongko (2013), mengemukakan pendapatnya bahwa kualitas merupakan hal mutlak yang harus menjadi tanggung jawab seorang pebisnis yang menyediakan jasa, karena seorang bisnis dapat mengukur tingkat kinerja yang dicapai dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi harapan yang diharapkan pelanggan.

Menurut Kamsir (2017), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perilaku atau tingkah laku manusia dengan tujuan memuaskan pelanggan atau karyawan. Kualitas pelayanan adalah faktor penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Kualitas pelayanan adalah masalah bisnis utama karena berdampak pada kepuasan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan yang diberikan dengan (Aria Mulyapradana, 2020). Kualitas pelayanan yang tinggi secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memberikan berbagai manfaat, seperti:

1) Keharmonisan anatar pelaku usaha dan pelanggan dalam hubungan bisnis.

- 2) Menciptakan dasar yang kuat untuk pembelian yang berulang.
- 3) Dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan.
- 4) Membentuk rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang menguntungkan pelaku usaha.
- 5) Reputasi pelaku usaha baik di mata pelanggan.
- 6) Pendapatan yang diterima dapat meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam pengembangan usaha. Pelanggan dapat menilai langsung pelayanan yang diberikan oleh pemilik (Rony Yulianto, 2019). Produktivitas menekankan penggunaan sumber daya secara berkelanjutan, pengurangan biaya, dan rasionalisasi modal. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan:

1) Kualitas lebih menekankan kepuasan dan pendapatan.

Fokusnya adalah pada pelanggan.

2) Probabilitas dihasilkan dari rasio pendapatan (*incom*) biaya modal yang diinginkan.

Tidak jarang melihat beberapa orang yang rela mengeluarkan uang dalam jumlah besar untuk memuaskan dan mengkonsumsi produk tertentu. Kualitas yang baik untuk suatu produk yang tidak bisa muncul dengan sendirinya atau terjadi begitu saja, tetapi membutuhkan evaluasi

dan pemahaman yang tepat tentang faktor kualitas itu sendiri.

Memberikan pelayanan yang berkualitas bukan hanya tentang memberikan atau melayani (Thorik Gunara, 2016). Melayani berarti memahami, bersimpati dan merasakan penyampaian yang akan terjadi sehubungan dengan perpindahan hati (*shared hearts*). Dengan terintegrasinya *heartshare*, loyalitas pelanggan terhadap produk atau aktivitas pelaku usahatidak perlu diragukan lagi. Kualitas pelayanan tidak dapat dilihat dari perspektif atau penyedia pelayanan, tetapi karena pelanggan mengkonsumsi dan mengetahui pelayanan yang diberikan, pelangganlah yang mengevaluasi dan memutuskan kualitas pelayanan tersebut.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Zaenal Mukarom, 2015) ada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Berwujud (*Tangibles*), ditandai dengan penyediaan sumber daya yang memadai.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yang ditandai dengan penyediaan pelayanan yang tepat dan berkualitas.
- 3) Daya tanggap (*Responsive*), ditandai dengan keinginan untuk melayani pelanggan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yang ditandai dengan tingkat kepedulian dan perhatian terhadap etika dan moralitas dalam memberikan kualitas pelayanan.

5) Empati (*Emphaty*), ditandai dengan kemauan untuk mengetahui apa yang diinginkan dan kebutuhan permintaan pelanggan.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut (Tjiptono, 2014) meliputi:

1) Komunikasi dengan Pemasaran

Termasuk di dalamnya adalah promosi seperti periklanan, pemasaran jangka panjang, pemasaran berbasis komunitas, pemasaran interaktif, dan promosi.

2) Komunikasi Gethok Tular

Faktor pelaku usaha didasarkan pada pendapat pelanggan secara langsung dan dari mulut ke mulut.

3) Citra Pelaku Usaha

Kesan masyarakat terhadap evaluasi diri pelaku usaha.

4) Permintaan Pelanggan

Apa yang menjadi solusi pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya.

d. Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik juga harus memiliki hal-hal yang baik untuk usaha (Kotler & Keller, 2016), seperti:

1) Pelanggan akan loyal terhadap palaku usaha

Karena pelanggan percaya bahwa pelayanan palaku usaha sangat baik, konsumen dapat menjadi pelanggan tetap.

- 2) Pelanggan dapat menjadi sarana iklan gratis
Sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan pelaku usaha, pelanggan mungkin akan menyebar ke teman atau tetangga untuk membuat pelaku usahalebih dikenal.
- 3) Memastikan usaha jangka panjang
Dengan bertambahnya pelanggan berulang, pelaku usaha tidak perlu khawatir tidak menarik pelanggan karena pelaku usaha sudah memiliki pelanggan tetap.
- 4) Pelanggan tidak peduli dengan harga
Karena pelanggan mempercayai pelaku usaha, maka pelanggan tidak memperdulikan harga produk yang ditawarkan.
- 5) Pelanggan puas karena kebutuhannya terpenuhi
Pelanggan tidak hanya membutuhkan produk berkualitas tinggi, tetapi juga pelayanan berkualitas tinggi. Pelanggan percaya bahwa semua kebutuhannya terpenuhi oleh pemilik usaha ketika ada pelayanan pelanggan yang baik.
- 6) Reputasi untuk pertumbuhan usaha
Hal ini disebabkan semakin banyaknya masyarakat yang santun dan loyal, hal ini menyebabkan meningkatnya reputasi pemilik usaha di kalangan masyarakat secara keseluruhan.
- 7) Unggul dalam persaingan usaha

Masalah di sini adalah keunggulan, yaitu pelaku usaha berada di depan persaingan karena pelanggan mempercayai pelayanan dan kualitas produk.

2. Soto Ayam

a. Sejarah dan Asal-usul Soto Ayam

Sejarah soto yang berawal dari pendatang Tiongkok kini telah menyebar ke seluruh nusantara. Soto adalah hidangan paling umum di seluruh nusantara dan tersedia berbagai rasa di setiap daerah. Indonesia adalah negara dengan banyak ragam budaya, termasuk tradisi kuliner yang unik. Ada banyak masakan Indonesia yang populer baik secara internasional maupun di kalangan konsumen lokal. Salah satunya adalah soto, yang biasa dikenal dengan soto di Barat.

Sejarah soto menunjukan bahwa kuliner ini berasal dari Tiongkok. Sebuah buku berjudul “Nusa Jawa” silang budaya, Denys Lombard membahas tentang asal mula soto. Di sana disebutkan soto berasal dari Tiongkok dan dikenal dengan nama Caudo atau Jau to. Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Ary Budiyanto dan Intan Kusuma Wardhani berjudul “Menyantap Soto Melacak Jau To” menemukan bahwa soto berasal dari masakan Cina dalam dialek Hokkian yang bernama Cau do. Cau do sendiri berarti rumput atau jeroan berempah (Ary Budiyanto, 2013)

Banyak pendatang dari Cina telah melakukan kegiatan produktif di pesisir

Jawa, termasuk membuka restoran atau rumah makan sejak abad ke-18 Masehi. Bahkan, usaha kuliner yang diperkenalkan oleh Tionghoa, termasuk peranakan, sangat dominan saat itu. Tidak hanya warung dan rumah makan saja, tetapi banyak toko yang memiliki gerobak. Dari situ lah soto mulai dikenal penduduk nusantara.

Soto kemudian disajikan dalam mangkuk keramik dan dengan sendok sup atau sendok bebek. Pada awalnya soto menggunakan daging babi menurut masakan Tiongkok. Karena pada saat itu banyak orang di Nusantara yang memeluk agama Islam, maka orang Tionghoa mengganti daging tersebut dengan ayam, sapi, bebek atau kerbau. “Beberapa orang menolak makanan Cina karena daging yang dimasak dan minyak di dalamnya mungkin berasal dari daging babi”. Mengingat kata soto secara khusus mengacu pada daging, jeroan atau bahkan ayam. Hal pertama yang harus diperhatikan adalah mengubah bumbu dalam resep sup daging sapi/kerbau dan membandingkannya dengan gulai/kari dan kimlo serta soto Jao To dan soto dari China, sering dianggap sebagai “akar” dari kaldu sapi ini. Perbandingan dan modifikasi beberapa resep soto di pantai Utara Jawa dengan Betawi dan Madura. Di sini, penulis mengajak semua orang untuk mengeksplorasi Soto Semarang (Jawa Tengah), khususnya Kudus yang paling dekat dengan Semarang, untuk lebih fokus

menemukan rasa paling enak dari soto terkenal itu.

Namun jika dilihat dari berbagai resep yang dikumpulkan oleh penulis, sebagian besar adalah hasil kratifitas dari “peracik”, terkadang bukan dari resep soto “orang pertama/pencipta” ataupun “orang lokal”. Ada resep lain yang dijual di toko buku yang seringkali didasarkan pada “ciptaan” koki atau penulis tetapi hanya berdasarkan “naluri” si juru masak. Demikianlah penduduk Kudus dari daerah perbatasan Kulon Panjunan (Pecinan) dekat Pasar Johar, tempat lahirnya Soto Kudus. Sedangkan pada masa penjajahan hanya dikenal tiga jenis soto yaitu Soto Betawi, Jawa, dan Surabaya/Madura yang diwakili oleh Soto Sulung karena lebih tua dari Soto lainnya di Madura.

Oleh karena itu, pada ketiga kategori tersebut (Betawi, Jawa dan Surabaya/Madura) untuk mengidentifikasi kesamaan bumbu, penulis menemukan lebih dekat dengan Gule/Kare India, kecuali Soto Sulung/Madura dan Betawi. Setiap rasa lebih mirip dengan bumbu India ini daripada Soto Kerbau Kudus (atau Grombyang) yang menghilangkan soto kapulaga, Betawi, Madura dan Jawa Tengah yang secara alami menghilangkan daun kari dari bumbunya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Soto Betawi dan Soto Madura sangat dipengaruhi oleh kari India/Arab, sedangkan soto daging jeroan

Jawa Tengah lebih dekat dengan Soto Ayam yang dianggap sebagai inovasi keluarga. Posisi opor daripada Kimlo atau *Zhu dù/Cǎodù/Shāodù* ala Cina *Jao To* (Ary Budiyanto, 2013).

b. Varian Soto di Indonesia

Seiring perkembangan zaman, soto menyebar ke seluruh nusantara dan diadaptasi dengan berbagai daerah yang memiliki ciri khas tersendiri. Misalnya, Jawa Tengah terdapat beberapa soto yang berbeda, seperti Soto Kudus, Soto Purbalingga, Soto Sokaraja, Soto Wonogiri, Soto Pekalongan.

Meski masih daerah yang sama, variasi soto dari provinsi tersebut memiliki ciri rasa yang berbeda. Bahkan di Pekalongan muncul variasi soto lain, yaitu *taauto* yang berarti kuah *tauco*. Di Pekalongan memiliki kuah yang kental, manis pedas dengan potongan daging kerbau atau sapi.

Soto Kadipiro, Soto Tamansari atau Soto Wonosari adalah tiga dari sekian banyak variasi soto yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Ketiga variasi soto ini memiliki keistimewaan masing-masing, ada yang menggunakan daging ayam atau sapi dengan saus dan topping yang berbeda.

Beberapa daerah di Jawa Timur juga memiliki soto yang berbeda seperti Soto Lamongan, Soto Madura atau Soto Sulung Surabaya. Kuah Jawa Timur sering ditaburi

dengan bubuk koya untuk menambah rasa, terkadang dengan telur rebus. Soto Sulung biasanya hanya menggunakan daging sapi dan kaldu daging yang kental.

Jawa Barat ada Soto Mie Bogor, Soto Bandung, Soto Ayam Sunda, Soto Bebek Ciledug, Soto Sapi Banten, dan masih banyak lagi. Belum lagi Jakarta yang soto khas ibu kotanya adalah Soto Betawi dengan santan kental dan kerupuk warna-warni. Di luar Jawa, soto banyak yang menjadi ikon kuliner daerah. Sebut saja Soto Padang, Soto Medan, Soto Banjar, Soto Makassar, Soto Barenang Polaweli-Mandar, Soto Manado, Soto Kikil Kendari, Soto Sasak di Lombok-Nusa Tenggara Barat dan tentunya masih banyak lagi.

Nama soto tidak sama di semua daerah. Misalnya di Jawa Tengah Barat atau Banyumasan di Jawa Tengah istilah soto biasa disebut *sroto*, sedangkan di Sulawesi Selatan disebut dengan *coto*. Soto tidak selalu dimakan dengan nasi. Ada juga orang yang menggunakan jenis ketupat atau lontong sebagai pendamping. Salah satunya adalah Coto Makassar yang dimakan dengan ketupat sejenis *buro* yang dibungkus daun pisang. Seperti halnya *Bhinneka Tunggal Ika*, masakan ini banyak ragam dan variasinya, namun selalu disajikan dalam kemasan yang disebut soto.

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika kinerja (*outcome*) yang diinginkan dari suatu produk dibandingkan dengan kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler, 2014).

Kepuasan merupakan evaluasi emosional pelanggan menggunakan suatu produk yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yang menggunakannya (Daryanto, 2014). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan yang muncul ketika pelanggan membandingkan kualitas produk atau jasa yang digunakan dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah dikonsumsi (Irawan, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pilihan yang dihasilkan dari keputusan pembelian tertentu dan pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa (Muhammad Bahrudin, 2016). Pada saat yang sama, konsep kepuasan pelanggan setelah mengevaluasi pengalaman pengguna produk (Tjiptono, 2014).

Berdasarkan beberapa definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara harapan kinerja yang diperoleh selama menggunakan suatu produk atau jasa.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Ada lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Indrasari, 2019), yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas apabila penilaian pelanggan menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas tinggi.
- 2) Kualitas pelayanan, pelanggan puas apabila menerima pelayanan yang baik atau memenuhi harapan.
- 3) Secara emosional, pelanggan bangga dan percaya orang lain akan kagum ketika menggunakan produk tertentu, dan cenderung merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk dengan harga yang lebih rendah dengan kualitas yang sama akan memberikan nilai lebih kepada pelanggan.
- 5) Biaya, pelanggan yang tidak membuang uang atau waktu membeli produk biasanya puas dengan dengan produk tersebut.

c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan (Indrasari, 2019), adalah:

- 1) Kesesuaian dengan harapan, yaitu kepuasan, tidak secara langsung diukur dalam perbedaan antara kesepakatan

atau harapan pelanggan dan kinerja aktual pelaku usaha.

- 2) Minat untuk berkunjung kembali, yaitu mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan kepada pelanggan apakah pelanggan bersedia membeli atau menggunakan kembali layanan tersebut.
- 3) Kesiediaan rekomendasi, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan kepada pelanggan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain (keluarga, teman dan lain-lain).

d. Ciri-ciri Pelanggan Yang Puas

Kepuasan pelanggan tercermin dari perilaku pelanggan saat membeli produk, dan pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang. Pelanggan yang puas memiliki beberapa karakteristik (Yuniarti, 2015), yaitu:

1. Loyalitas produk, pelanggan yang puas akan membeli produk dari produsen yang sama lagi.
2. Ketika pelanggan puas, pelanggan akan membicarakannya secara positif kepada orang lain, pelanggan akan merekomendasikannya kepada pelanggan lain dan berbicara baik tentang produk dari pelaku usaha.
3. Bisnis menjadi pertimbangan utama ketika pelanggan membeli merek lain yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kepuasan pelanggan adalah hal yang paling utama.

e. Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan

Kepuasan atau ketidakpuasan pada pelayanan, semakin baik pelayanan maka semakin puas pelanggan dan sebaliknya semakin buruk pelayanan maka semakin kurang puas pelanggan. Teori tentang kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan termasuk model yang memverifikasi harapan terhadap persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan. Ini berarti kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat mempengaruhi perbandingan yang dibuat antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual (Yuniarti, 2015). Harapan pelanggan saat melakukan pembelian, benar-benar mempertimbangkan produk. Fungsi produk meliputi:

1. Produk dapat bekerja lebih baik dari yang diharapkan, ini dikenal sebagai konfirmasi positif. Jika ini terjadi, pelanggan puas.
2. Produk dapat berjalan sesuai harapan, ini disebut validasi sederhana. Pelanggan tidak merasa kecewa dengan produk tersebut, sehingga pelanggan memiliki pendapat yang netral.
3. Produk mungkin bekerja lebih buruk dari yang diharapkan, yang dikenal sebagai konfirmasi negatif. Ketika ini terjadi, itu menyebabkan frustrasi, membuat pelanggan tidak bahagia.

f. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada banyak cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, tetapi ada empat pendekatan yang sangat populer (Fandy Tjiptono, 2016), yaitu sebagai berikut:

1. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, komentar, pendapat dan pengaduan. Ini berarti bahwa setiap pelanggan harus memiliki sistem keluhan dan saran.
2. *Buying* (Pembelian) adalah kesempatan untuk membangun citra kepuasan pelanggan, sebagai pelanggan potensial dari pelayanan pelaku usaha dan pesaing. Pelanggan diminta untuk memaparkan sejumlah kesimpulan signifikan berdasarkan penilaian empiris atas kelebihan dan kekurangan pelaku usaha tersebut dibandingkan dengan para pesaingnya. Pelanggan juga dapat melihat bagaimana pelaku usaha dan saingan menggapai permintaan khusus dari pelanggan, menanggapi pertanyaan pelanggan, dan menangani masalah atau keluhan pelanggan.
3. Analisis pelanggan yang hilang adalah teknik pengukuran yang digunakan oleh pelaku usaha untuk menghubungi kembali pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok, untuk menentukan mengapa hal ini terjadi, dan untuk mengambil tindakan

perbaikan atau penyempurnaan lebih lanjut.

4. Survei kepuasan pelanggan adalah suatu cara mengukur kepuasan pelanggan dengan cara mempelajari kepuasan pelanggan dengan cara survei melalui surat, telepon, email atau wawancara tatap muka selanjutnya. Melalui survei, bisnis menerima jawaban dan umpan balik langsung dari pelanggan, dan memberikan sinyal positif bahwa bisnis memperhatikannya.

4. Covid-19

a. Pengertian Covid-19

Dua tahun lebih, ini akan menjadi tahun yang penuh tantangan. Menurut pemerintahan China, Covid-19 memiliki berbagai kendala yang harus diatasi. Rintangan pandemi Covid-19 agak berat yang harus diatasi oleh semua manusia untuk jangka waktu yang cukup lama. Informasi pertama tentang munculnya pandemi datang dari China. Asal usul virus penyebab penyakit, menurut pemerintah China, Covid-19 dimulai dengan menjual aneka macam binatang yang ada di pasar basah yang biasa digunakan oleh masyarakat Tionghoa, seperti tikus, kelelawar, dll (Diah Handayani, 2020).

Informasi lainnya adalah jumlah kasus penularan melalui kontak fisik antar manusia atau dengan benda mati. Penularan lebih merata antar negara karena beberapa orang kembali ke rumah setelah melakukan

perjalanan dari China dan kemudian menularkan virus ke orang yang kembali ke rumah (Susilo, 2020). Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa asal mula virus Covid-19 berasal dari China, sehingga mengidentifikasi penyebab utamanya adalah hewan. Virus tersebut kemudian menyebar dari orang ke orang.

Virus Covid-19 atau Corona Virus Diseases-19 merupakan wabah baru yang pertama kali muncul di Tiongkok. Covid-19 (Penyakit Coronavirus-19) merupakan nama yang diberikan untuk penyakit yang disebabkan oleh virus yang disebut dengan coronavirus (Yuliana, 2020).

Virus Covid-19 atau coronavirus adalah virus baru. Virus ini menyerang semua orang tanpa mengenal usia, mulai dari bayi, balita, anak-anak, remaja hingga dewasa, bahkan orang tua juga terkena virus ini. Tanda-tanda serangan virus Covid-19 beragam, antara lain batuk, flu/pilek, demam, sesak napas, bahkan kematian, sementara beberapa orang yang terpapar tidak menunjukkan gejala (WHO, 2020).

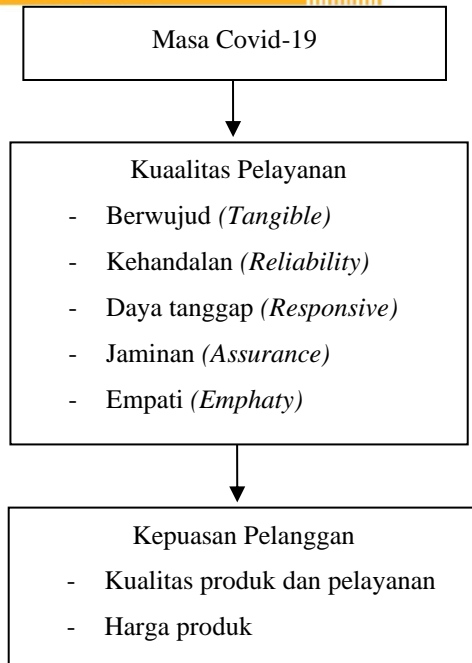
Orang dewasa dan lanjut usia merupakan kelompok yang paling rentan terhadap virus tersebut (Diah Handayani, 2020). Namun anak-anak dan remaja juga berisiko tertular Covid-19. Hal ini disebabkan sistem kekebalan tubuh tidak relatif kuat untuk menahan perkembangbiakan virus Covid-19 di

dalam tubuh manusia. Dari pendapat para ahli tersebut terlihat bahwa virus ini bisa menyerang siapa saja tanpa memandang usia, serta tanda-tanda yang disebabkan pun beragam, bahkan ada yang tidak menunjukkan tanda-tanda sama sekali. Jika seseorang terkontaminasi virus Covid-19 ini serta salah penanganan bisa menyebabkan kematian. Akibat virus Covid-19, masyarakat telah menyusun kebijakan yang dirancang untuk memutus mata rantai penularan virus serta untuk mencegah terjadinya penularan virus Covid-19.

Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual dari hubungan antara teori dan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang signifikan (Sugiyono, 2017). Kerangka konseptual yang digunakan untuk membantu pemahaman gagasan ini yang didasarkan pada landasan teoritis dan penelitian yang dijelaskan diatas.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sekumpulan karakteristik yang dihasilkan dari teknik pembuatan, pemasaran, dan pemeliharaan yang membuat produk dan pelayanan ini dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki indikator Berwujud (Tangibel), Keandalan (Reability), Ketanggapan (Responsiviness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empaty) (Tjiptono, 2014).



Gambar 2. Kerangka Pikir

Sumber: (Tjiptono, 2014)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya adalah sebagai metode ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan dan penggunaan tertentu. Dengan demikian, metode ilmiah, data, tujuan dan maksud merupakan empat kata kunci yang diperlu diperhatikan (Sugiyono, 2013). Metode penelitian merupakan metode ilmiah untuk memperoleh informasi untuk tujuan tertentu. Metode ilmiah mengacu pada kegiatan penelitian yang logis, empiris, dan metedis (Darmadi, 2013). Berdasarkan uraian di atas bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan tertentu.

NO	KEGIATAN PENELITIAN	BULAN/TAHUN 2022						
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep
1.	Pengajuan Judul							
2.	Penentuan Judul							
3.	Penyusunan Proposal							
4.	Seminar Proposal							
5.	Observasi Lapangan							
6.	Penyebaran Kuesioner							
7.	Analisis dan Pengolahan Data							
8.	Penyusunan Laporan							

Tipe dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian yang menggunakan analisis dan lebih cenderung deskriptif disebut penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen (Moleong, 2014). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami peristiwa/fenomena yang dialami subjek seperti sikap, tindakan, reaksi langsung terhadap sesuatu, motivasi dan lain-lainnya. Secara umum dijelaskan dalam konteks tertentu, dalam menggunakan aneka macam metode alami melalui betuk istilah-istilah dan bahasa (Moleong, 2014).

Penelitian ini memakai penelitian deskriptif, yaitu metode yang diterapkan menggunakan cara mendeskripsikan situasi yang sebenarnya, serta metode kualitatif untuk analisis serta interpretasi, karena penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, serta menggali gejala yang terjadi secara langsung di lapangan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian. Lokasi penelitian adalah di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaa penelitian yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2022

Metode Pengumpulan Data

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengumpulkan informasi dengan cara yang berkaitan dengan pokok pembahasan yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi (*Observation*)

Observasi atau pengamatan adalah suatu proses atau objek untuk mengetahui apa yang sedang terjadi serta memahami perilaku melalui pengamatan secara langsung (Ulfatin, 2014). Observasi dilakukan langsung ke lokasi pada awal penelitian, dan melalui aktivitas observasi ini peneliti bisa mengamati secara langsung bagaimana Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di Warung Lesehan Lestari termasuk dalam hal kualitas pelayanan, seperti berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*),

empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan seperti, kualitas produk dan pelayanan, serta harga produk yang ada di Warung Lesehan Lestari dan mengetahui apa yang sedang terjadi di lokasi dengan memperhatikan hal-hal yang penting.

2. Wawancara

Wawancara merupakan dialog atau percakapan dengan tujuan tertentu, yang dilakukan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai. Perilaku pewawancara mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai adalah menjawab pertanyaan apa yang diajukan oleh pewawancara (Moleong, 2014).

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling yaitu *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi sampel yang awalnya kecil jumlahnya kemudian menjadi lebih besar (Sugiyono, 2014). Peneliti memilih sampel *snowball* karena untuk menentukan sampel awalnya peneliti hanya mengidentifikasi satu atau dua orang saja, namun karena data yang diperoleh belum lengkap maka peneliti mencari orang lain untuk melengkapi data.

Wawancara ini dilakukan langsung oleh peneliti di lokasi penelitian dengan menggunakan informasi dari pemilik Warung Lesehan Lestari dan 16 pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari. Proses wawancara dilakukan melalui informan yang terlibat

langsung. Wawancara dalam penelitian ini kualitas pelayanan Soto Ayam Warung Lesehan Lestari terhadap kepuasan pelanggan pada masa penyebaran virus Covid-19 di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten dengan wawancara mengenai kualitas pelayanan seperti berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, pelayanan dan harga produk di Warung Lesehan Lestari.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah strategi yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang berupa, buku, jurnal, catatan, dokumen, angka, tulisan, atau foto (Sugiyono, 2015). Metode dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan data berupa foto-foto yang diperoleh selama penelitian. Foto-foto tersebut meliputi observasi, wawancara, kondisi fisik daerah studi, serta data mengenai jumlah pelanggan Soto Ayam.

Analisis Data

Analisis data adalah kajian sistematis dan sintesa data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumen dengan cara mengorganisasikan, menyatukan, mensintesiskan, menerjemahkan ke dalam model, memilah dan mengidentifikasi apa yang lebih penting serta mana yang harus dipelajari, serta menarik kesimpulan sehingga bisa dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan semua data secara obyektif, terlepas dari pendapat pribadi, karena merupakan hasil dari proses observasi, wawancara, serta dokumentasi, kegiatan penelitian ini dilakukan secara obyektif apa adanya dan tidak menambah atau mengurangnya.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti meringkas, mengidentifikasi, memfokuskan pada hal penting, mencari tema dan pola, serta menghilangkan informasi yang tidak diperlukan (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini berfokus pada untuk memilah dan merangkum informasi mengenai Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten dalam hal ini penulis merangkum tentang kualitas pelayanan, seperti berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan seperti, kualitas produk dan pelayanan, serta harga produk yang ada di Warung Lesehan Lestari dan mengetahui apa yang sedang

terjadi di lokasi dengan memperhatikan hal-hal yang penting.

3. Penyajian Data

Data tersebut kemudian disajikan untuk memudahkan memahami hasil proses reduksi data. Proses penyajian data akan digunakan dalam penelitian ini untuk menarik kesimpulan.

4. Panarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dari analisis data merupakan tahap terakhir sebelum menjawab setiap permasalahan yang muncul selama pengembangan masalah penelitian. Di lokasi penelitian, proses penarikan kesimpulan ini dilakukan untuk memastikan keakuratan data yang dikumpulkan.

Kesimpulan ini diambil melalui proses analisis data dari informasi yang sudah diselesaikan sebelumnya. Proses penarikan kesimpulan ini berlangsung di lokasi penelitian, supaya data yang dihasilkan lebih akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Warung Lesehan Lestari



**Gambar 4. Warung Lesehan Lestari
“Soto Ayam”**

Warung Lesehan Lestari adalah warung Soto Ayam yang didirikan Bapak Tukijo Hadi Prayitno dan Ibu Rabiyeem sejak tahun 2018, beralamat di Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Warung Lesehan Lestari merupakan warung yang berada di pinggir jalan Dukuh Topeng, Desa Kajen. Dukuh Topeng, Desa Kajen yang dibatasi oleh:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Kujon
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Srebegan
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Pokak
- Sebelah Timur berbatasan Dengan Desa Palar

Pemberian nama Warung Lesehan Lestari adalah tentu saja Ibu Rabiyeem sendiri, alasan memberikan nama ini kata Lestari di belakangnya adalah nama putri pertama Ibu Rabiyeem. Warung Lesehan Lestari menjual salah satu menu utama yang di jual adalah Soto Ayam, karena dari awal ketika mendirikan Warung Lesehan Lestari menjual menu utama yaitu Soto Ayam.

Pemasaran Warung Lesehan Lestari, sejak awal berdiri tidak banyak mengeluarkan promosi di sosial media karena memang dari awal ini Warung Lesehan Lestari sudah di kenal masyarakat khususnya di Dukuh Topeng, Desa Kajen. Warung Lesehan Lestari ini belum terlalu besar jadi sampai saat ini belum mempunyai cabang lain.

Dengan tempat yang udah nyaman ini usaha Warung Lesehan Lestari memutuskan tidak memiliki karyawan, melaikan ada seorang suami yang bernama Bapak Tukijo Hadi Prayitno dan anaknya bernama Fitri Handayani yang sering membantu untuk membuat minuman, terkadang juga membuat Soto Ayam, tapi untuk penjualan kadang di kerjakan oleh Ibu Rabiye sendiri. Usaha yang dirintisnya mampu dikenal oleh kalangan masyarakat dan sudah banyak pelanggannya.

2. Makanan Khas pada Subyek Penelitian

Soto Ayam merupakan makanan utama di Warung Lesehan Lestari, namun soto ayam Warung Lesehan Lestari memiliki keistimewaan yaitu kuahnya yang agak kekuningan. Makanan berkuah yang termasuk kategori soto ayam ini adalah menggunakan daging ayam yang terlebih dahulu dimasak dengan bumbu lengkap.

Soto ayam rasanya segar dan enak dengan bumbu kuning yang digunakan yaitu kunyit yang menjadi ciri utama dari bumbu soto ini, bersama dengan bawang putih, bawang merah, merica, jahe, kemiri, daun jeruk, batang serai dan daun salam yang kuahnya semakin gurih dan enak. Ayam menjadi bahan utama sehingga kaldunya sangat gurih sementara dagingnya tebal dan empuk. Setelah direbus dengan bumbu dan warnanya agak kuning, ayamnya diangkat dan ditiriskan. Selain ayam suwir, racikan soto ini juga menggunakan bahan lain seperti mie

putih/mie suun rebus, irisan kol (kubis), seledri, tauge rebus dan diberi taburan bawang goreng.

Soto Ayam dimakan dengan semangkok nasi putih, Soto ayam disajikan dengan satu buah porsi nasi-soto dicampur jadi satu. Nasi akan diletakkan diposis paling bawah, kemudian bahan lainnya di atas. Bahan penyedap lainnya seperti jeruk nipis ditambahkan untuk menciptakan rasa asam. Saat akan menyantapnya, campurkan perasan jeruk, sambal sesuai selera dan kecap. Soto ayam yang sudah diberi kaldu panas akan ditaburi seledri cincang, sedikit bawang goreng. Saat dicampur dengan kuah, kuahnya akan sedikit kental dan memiliki cita rasa yang sangat gurih. Inilah yang membuat orang ketagihan.

Menikmati soto ayam memang bisa dilakukan kapan saja. Apalagi saat pagi hari akan menghangatkan tubuh. Keunggulan soto ayam adalah dapat dikonsumsi kapan saja. Soto ayam adalah masakan untuk semua orang mulai dari anak-anak hingga orang dewasa dan orang tua, hal itu karena Soto Ayam tidak pedas kecuali ditambah sambal sesuai selera. Bagi anak-anak bisa mengkonsumsi Soto Ayam tanpa memberikan sambal pedas. Untuk anak-anak, bisa menikmati Soto Ayam tanpa menambahkan sambal. Untuk orang dewasa bisa menambahkan rasa pedas sesuai selera. Hal ini tidak mempengaruhi cita rasa Soto Ayam. Karena sambel hanya pelengkap sehingga Soto Ayam tetap enak di makan.

Akan lebih nikmat jika menyantap Soto Ayam dengan pelengkap lainnya seperti kerupuk/krecek, tempe goreng, tahu isi goreng, bakwan goreng, tahu/tempe bacem, tusukan telur puyuh, ayam goreng atau ati ampela dan telur asin.

Nyaatanya, membuka usaha Soto Ayam tidaklah mudah. Pemilik Warung Lesehan Lestari harus sabar, ramah dan mampu menerima kritik dan saran dari pelanggan.

3. Kondisi Subyek Warung Lesehan Lestari

Warung Lesehan Lestari merupakan warung yang menjual Soto Ayam. Warung Lesehan Lestari menerapkan konsep sederhana dimana bangunannya seperti ruko dengan ruangan yang tidak luas dan tidak sempit. Warungnya masih lesehan, tertutup atap, jadi pelanggan tidak kepanasan dan tidak kehujanan. Warung Lesehan Lestari siap melayani mulai pukul 06.00 s/d 13.00 WIB (hari Minggu/besar tetap buka).

Warung Lesehan Lestari yang menyediakan tempat duduk dengan meja kayu panjang yang menerapkan konsep Lesehan, dimana pelanggan dapat melihat langsung dalam penyajian makanan pendampingnya. Warung Lesehan Lestari menyediakan tempat cuci tangan agar pelanggan dapat mencuci tangan sebelum makan. Warung Lesehan Lestari juga menyediakan tempat parkir depan yang cukup luas untuk sepeda, roda dua dan roda empat.

Hasil Pengamatan

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan oleh penulis di lapangan, yaitu melalui observasi langsung, melakukan wawancara serta dokumentasi, penulis berhasil mendapatkan dan mengumpulkan data maupun informasi mengenai “Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten”. Berikut ini akan di deskripsikan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada informan atau narasumber.

1. Wawancara

Informan yang di gunakan dalam penulisan ini sebanyak 17 subjek yaitu terdiri dari 1 orang pemilik Warung Lesehan Lestari, 16 orang pembeli/pelanggan. Penulis akan menguraikan mengenai identitas subjek serta informan penulis. Untuk lebih jelasnya diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 4.1 Daftar Informan

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Ibu Rabiye	Pemilik usaha Soto Ayam
2	Ibu Martini	Pelanggan warung soto ayam
3	Ibu Miyem	Pelanggan warung soto ayam
4	Ibu Tiara	Pelanggan warung soto ayam
5	Ibu Aulia	Pelanggan warung soto ayam
6	Ibu Wahyu	Pelanggan warung soto ayam
7	Mbak Ngatiyem	Pelanggan warung soto ayam
8	Ibu Wanto	Pelanggan warung soto ayam
9	Bapak Tunggal	Pelanggan warung soto ayam
10	Ibu Anifah	Pelanggan warung soto ayam
11	Ibu Keni	Pelanggan warung soto ayam
12	Ibu Andina	Pelanggan warung soto ayam
13	Bapak Sri Sugiarta	Pelanggan warung soto ayam

14	Mbak Wiji	Pelanggan warung soto ayam
15	Ibu Asih	Pelanggan warung soto ayam
16	Ibu Nanik	Pelanggan warung soto ayam
17	Ibu Marni	Pelanggan warung soto ayam

Sumber: Data Diolah Tahun 2022

Dari hasil wawancara untuk mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari terhadap kepuasan pelanggan pada masa penyebaran virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. Berikut ini adalah hasil wawancara yang penulis peroleh:

a. Kualitas Pelayanan

Peneliti menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan, yaitu Berwujud (*Tangibel*), Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*).

1) Berwujud (*Tangibel*)

Berwujud merupakan penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi dalam pelayanan. Jika ini dirasakan oleh pelanggan sudah baik maka pelanggan akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur indikator ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari dalam melayani pelanggan

Pada indikator ini penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari berpenampilan rapi. Wawancara dengan Ibu Rabiye,

mengungkapkan “*untuk kerapian kami menggunakan baju biasa yang penting bersih, rapi dan sopan saat digunakan*”.

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana pelayanan di Warung Lesehan Lestari mengutamakan penampilan dalam setiap pelayanannya. Warung Lesehan Lestari mengutamakan penampilan pelayan harus menarik, rapi, bersih serta sopan-santun merupakan hal yang terpenting. Pelayanan di Warung Lesehan Lestari juga beranggapan bahwa dengan penampilan yang menarik, dapat mengundang banyak pelanggan untuk datang ke Warung Lesehan Lestari, seperti apa yang di ungkapkan oleh Ibu Rabiye.

Selain itu Ibu Martini pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari membenarkan “*ya mengenai cara berpenampilan sangat rapi dan sudah baik*”. Ketika hal ini di tanyakan kepada pelanggan lainnya yakni Ibu Miyem beliau mengungkapkan “*ya kalo menurut saya tampilan pemilik Warung Lesehan Lestari itu sudah sangat baik mbak, penampilannya rapi dan sopan*”.

Hal yang hampir sama juga terungkap dari seorang pelanggan yang

diwawancari yakni Ibu Tiara *“kalau sepenglihatan saya penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari sudah baik dan rapi mbak”*.

- b) Kondisi tempat yang bersih dan nyaman

Warung Lesehan Lestari menerapkan konsep tempat yang sederhana dan bersih bangunannya seperti ruko dengan ruangan yang tidak luas dan juga tidak sempit. Warung Lesehan Lestari yang menyediakan tempat duduk dengan meja panjang yang terbuat dari kayu yang menerapkan konsep lesehan yang mana pelanggan dapat melihat langsung dalam penyajian makanan pendampingnya. Warung Lesehan Lestari menyediakan tempat cuci tangan dimana sebelum makan pelanggan bisa mencuci tangan terlebih dahulu.

Hal ini juga diungkapkan oleh beberapa pelanggan yaitu Ibu Aulia *“ya menurut saya walaupun tempatnya tidak terlalu besar tetapi tempatnya bersih dan tertata rapi”*. Diungkapkan juga oleh Ibu Wahyu *“ya tempatnya terlihat bersih sehingga pelanggan juga merasa nyaman”*.

- c) Lokasi di Warung Lesehan Lestari

Lokasi Warung Lesehan Lestari sangat strategis yaitu di

pinggir jalan Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. Letak lokasi yang mudah dijangkau bisa jalan kaki kalau rumahnya dekat, bisa juga menggunakan sepeda dan motor. Warung Lesehan Lestari memiliki parkir yang cukup luas untuk pelanggan yang datang. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Tunggal *“ya menurut saya lokasinya cukup luas mbak, yang penting bisa untuk tempat parkir sepeda motor”*. Hal yang sama diungkapkan oleh Mbak Wiji *“ya lokasi parkir yang cukup luas untuk pelanggannya”*.

- 2) Keandalan (*Reability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat pelanggan membuktikan pembuktian dari pelayanannya. Untuk mengukur keandalan, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Pelayanannya cepat dan tepat dalam melayani pelanggan

Ketika ditanyakan pada para pelanggan yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dan tepat dalam memberi pelayanan kepada para

pelanggan banyak dari pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemilik Warung Lesehan Lestari sangat cepat. Antara lain ketika wawancara dengan Ibu Aulia mengungkapkan “*ya pelayanannya sangat cepat dan tidak terlalu lama*”. Menurut wawancara dengan Ibu Wahyu juga sama mengungkapkan bahwa “*iya pelayanannya cepat dan tepat*”. Dengan hal ini pemilik Warung Lesehan Lestari berusaha melayani pelanggan dengan cepat dan tepat, sehingga tidak mengecewakan pelanggan.

- b) Kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan

Dalam hal ini pemilik Warung Lesehan Lestari harus mampu mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan untuk pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan menu makanan dan minuman yang enak, segar dan nikmat bagi pelanggan. Hal ini diungkap oleh Bapak Tunggal “*ya Warung Lesehan Lestari memiliki kemampuan dalam mengolah makanan yang enak*”. Namun ketika hal ini di tanyakan pada pelanggan lain yang mengungkapkan oleh Ibu Asih “*ya cukup memiliki*

kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman”.

- 3) Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya Tanggap merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan. Untuk mengukur daya tanggap dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Pelayanan di Warung Lesehan Lestari memiliki respon yang cepat

Dalam hal ini beberapa pelanggan menanggapi bahwa pemilik Warung Lesehan Lestari dalam melayani pelanggan dengan respon yang cepat dan tanggap. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nanik “*ya respon yang cepat dan pemilik Warung Lesehan Lestari juga sangat tanggap dengan pelanggan*”. Sama halnya dengan Ibu Andina mengungkapkan bahwa “*Warung Lesehan Lestari memiliki respon cepat dan tanggap*”.

- 4) Jaminan (*Assurance*)

Keyakinan atau jaminan merupakan pengetahuan dan serta kemampuan pemilik Warung Lesehan Lestari untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi pelanggan. Untuk mengukur keyakinan, dalam upaya

mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Warung Lesehan Lestari menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman

Dari tanggapan pelanggan mengenai kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman yang disajikan ke pelanggan, bahwa banyak pelanggan yang mengungkapkan *“ya, karena Warung Lesehan Lestari ini sangat menjaga kebersihannya baik itu makanan dan minumannya”*. Hal yang sama diungkap oleh Ibu Asih *“kebersihan makanan dan minuman sangat terjaga”*. Dalam hal ini pemilik Warung Lesehan Lestari juga sangat menjaga kebersihan makanan dan minuman yang disajikan ke pelanggan baik dari segi bahan baku makanan, kebersihan peralatan yang digunakan dalam menyajikan makanan dan minuman, dll.

5) Empati (*Empaty*)

Perhatian yaitu peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur empati, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a) Pemilik Warung Lesehan Lestari melayani dan menghargai setiap pelanggan datang

Pemilik Warung Lesehan Lestari dalam melayani pelanggan dengan sikap yang baik dan selalu menghargai pelanggan yang datang. Hasil wawancara dengan Ibu Keni pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni *“ya melayani dengan baik dan menghargai pelanggan yang datang”*.

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Bapak Tunggal *“kalau menurut saya pemilik Warung Lesehan Lestari mempunyai sikap saling menghargai dengan pelanggan”*. Hal ini juga menjadi poin penting bagi pemilik Warung Lesehan Lestari sehingga pelanggan bisa merasa puas, dalam melayani pelanggan dengan sikap yang baik dan bisa menghargai pelanggannya satu sama lain.

Dari data hasil penelitian di atas, hasil wawancara dari informan pada kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari dapat disimpulkan bahwa Warung Lesehan Lestari selalu memberikan kualitas pelayanan dengan baik terhadap pelanggan yang membeli Soto Ayam tersebut. Sudah menjadi keharusan Warung Lesehan Lestari memberikan kualitas pelayanan terbaik

untuk bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggan.

b. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tanggapan informan tentang kepuasan pelanggan di atas, disimpulkan bahwa Warung Lesehan Lestari selalu memberikan kepuasan terhadap pelanggannya yang membeli Soto Ayam tersebut. Hal terpenting yang dilakukan pemilik Warung Lesehan Lestari adalah memberikan konsep kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menarik pelanggan. Menciptakan kepuasan pelanggan dapat bermanfaat, antara lain hubungan pemilik Warung Lesehan Lestari dengan pelanggan menjadi harmonis, sehingga pelanggan akan melakukan pembelian berulang dan membentuk rekomendasi mulut ke mulut untuk mendatangkan keuntungan bagi Warung Lesehan Lestari.

c. Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19

Berdasarkan tanggapan informan tentang saat adanya penyebaran virus Covid-19 di atas, bahwa Warung Lesehan Lestari pada masa penyebaran virus Covid-19 terkait Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan penerapan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) mempengaruhi jam operasional di Warung Lesehan Lestari menjadi lebih singkat. Pada saat adanya Virus Covid-19 pemilik Warung Lesehan Lestari tetap memberlakukan pelanggan

untuk menjaga jarak satu sama lain. Dan keterbatasan pengunjung di Warung Lesehan Lestari juga sedikit dibatasi, tetapi kebanyakan pelanggan yang membeli Soto Ayam tersebut untuk dibawa pulang dan dimakan dirumah.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara tentang kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari terhadap kepuasan pelanggan pada masa penyebaran virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten. Dalam penelitian ini, melalui wawancara dan dokumentasi, peneliti memperoleh data yang dideskripsikan melalui analisis data kualitatif, yang kemudian diidentifikasi telah memenuhi tujuan yang diharapkan. Untuk mendapatkan hasil pembahasan, hasil penelitian ini menggunakan teori-teori yang telah dijelaskan oleh peneliti dengan beberapa poin, sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibel*)

Pada penelitian ini, tangibel mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik, peralatan, personal dan komunikasi dalam pelayanan. Tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari dalam melayani pelanggan, kondisi tempat yang bersih dan nyaman bagi pelanggan dan lokasi di Warung Lesehan Lestari.

Kualitas pelayanan di Warung Lesehan Lestari ada tangibel berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam tangibel ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam ini antara lain kerapian, penampilan pemilik Warung Lesehan Lestari, menggunakan pakaian dengan sopan dalam melayani pelanggan. Tapi pada indikator tempat pelayanan ini kurang karena tempat parkir di Warung Lesehan Lestari yang panas walaupun tempatnya cukup luas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi para pelanggan.

Selain itu tangibel berdampak langsung pada hasil yang didapatkan. Apabila ada seorang pelanggan yang datang langsung di Warung Lesehan Lestari dengan melihat kondisi tempat yang nyaman dan bersih pasti pelanggan langsung memilih melakukan pembelian di Warung Lesehan Lestari.

2. Kehandalan (*Realibility*)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Kehandalan ditentukan oleh indikator pelayanan yang cepat dan tepat dalam melayani pelanggan, kemampuan mengolah menu makanan dan minuman untuk pelanggan.

Rangkaian analisis kualitatif juga dilakukan terhadap kehandalan kualitas pelayanan di Warung Lesehan Lestari. Karena indikator yang digunakan dalam penelitian ini sangat baik. Indikator ini mencakup pelayanan pelanggan yang cepat dan akurat, sehingga pelanggan merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Dalam hal ini, pemilik Warung Lesehan Lestari juga memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang disajikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan juga merasakan kenikmatan dalam menyantap Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari.

3. Respon/ Ketanggapan (*Responsiviness*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kesadaran untuk menanggapi setiap pelanggan dengan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta menanggapi segala keluhan yang disampaikan oleh pelanggan Warung Lesehan Lestari. Daya tanggap dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator menanggapi setiap pelanggan Warung Lesehan Lestari dengan cepat, tepat, akurat,

tepat waktu dan menanggapi keluhan pelanggan Warung Lesehan Lestari.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap daya tanggap dapat dijelaskan sebagai berikut; Hasil kualitas pelayanan pada Warung Lesehan Lestari memiliki respon yang cepat, dari segi respon juga baik juga karena indikator ini memiliki respon yang positif. Hal positif pada aspek ini adalah daya tanggap pemilik Warung Lesehan Lestari kepada pelanggan dalam menyambut setiap pelanggan yang datang ke Warung Lesehan Lestari dengan sangat cepat, tepat dan seperti tidak adanya penumpukan antrian pelanggan yang meminta pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan untuk memberikan kepastian, jaminan dalam hal menjaga kebersihan dalam proses pelayanan di Warung Lesehan Lestari. Besar kecilnya jaminan ini ditentukan oleh indikator yaitu pemilik Warung Lesehan Lestari menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman untuk pelanggan.

Rangkaian analisis pada indikator jaminan dapat dijelaskan sebagai berikut; Kualitas pelayanan untuk menjaga makanan dan minuman tetap bersih dan segar untuk pelanggan sangat baik. Indikator aspek ini dalam penelitian ini semuanya positif dan baik bagi pelanggan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah cara Warung Lesehan Lestari menjaga pelanggan. Siap

mengutamakan kepentingan pelanggan di Warung Lesehan Lestari dengan sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan. Ukuran empati ditentukan oleh indikator: Pemilik Warung Lesehan Lestari menghargai dan melayani setiap pelanggan datang dengan sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedabedakan).

Berbagai analisis kualitatif dari aspek empati dapat dijelaskan sebagai berikut; pemilik Warung Lesehan Lestari menghargai dan melayani setiap pelanggan. Indikator aspek ini semuanya baik yang akan menciptakan hal positif bagi pelanggan.

6. Kepuasan Pelanggan

Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menunjukkan fenomena penelitian bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Warung Lesehan Lestari sudah baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

7. Masa Covid-19

Dalam kondisi pandemi Covid-19 saat ini, Warung Lesehan Lestari juga mempengaruhi penurunan jumlah pelanggan. Berikut hasil data jumlah pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari sebelum dan sesudah Covid-19.

Tabel 4. Jumlah Pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19

Sebelum Covid-19	
Tahun	Jumlah Pelanggan
2018	7.774
2019	7.670
Sesudah Covid-19	
2020	5.590
2021	5.538
2022	5.434

Sumber: Warung Lesehan Lestari, 2022

Berdasarkan dari tabel diatas, jumlah pelanggan Warung Lesehan Lestari hasil data dari Tahun 2018 sampai 2022. Dapat diketahui bahwa sebelum adanya Covid-19 Tahun 2018 dan 2019, jumlah pelanggan masih tetap stabil. Pada Tahun 2020-2022 sesudah adanya pandemi Covid-19 jumlah pelanggan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari mengalami penurunan.

Adanya tanggapan terhadap peraturan pemerintah terkait keterbukaan informasi sosial, seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dan dukungan terhadap program pemerintah, seperti sosial distancing. Selama penyebaran Covid-19 tidak boleh beraktivitas terlalu banyak diluar rumah. Hal ini menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan pemerintah yang sudah ditetapkan.

Hambatan

Pada penelitian ini, terdapat hambatan yang dihadapi penulis dalam penulisan Tugas Akhir, kendala yang menghambat kelancaran penelitian sebelum, sesudah, dan selama proses penelitian. Untuk itu penulis ingin menyampaikan beberapa hal terkait kendala tersebut, antara lain:

1. Hambatan Bagi Peneliti

- a. Hambatan yang dialami peneliti cukup kesulitan karena pelanggan terkadang menolak saat memberikan informasi terkait Warung Lesehan Lestari dan menolak saat di dokumentasikan atau diambil gambar.
- b. Setiap mau penelitian, peneliti harus konfirmasi terlebih dahulu dengan pemilik Warung Lesehan Lestari, karena jika tidak konfirmasi terlebih dahulu Warung Lesehan Lestari terkadang tutup. Tutupnya Warung Lesehan Lestari ini jika ada tetangga ada yang mempunyai hajat, pemilik Warung Lesehan Lestari dipanggil untuk membantu memasak.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng, Desa Kajen, Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, penulis dapat menarik kesimpulan, sebagai berikut:

Dari semua pembahasan mengenai kualitas pelayanan dalam hal indikator berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, hal ini menunjukkan hal yang baik. Dari situ, menjadi lebih penting untuk mengenai daya tanggap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau merespon dengan cepat, serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan. Untuk pelayanan di Warung Lesehan Lestari memiliki

respon yang cepat tanggap. Dalam hal ini, beberapa pelanggan menanggapi bahwa pemilik Warung Lesehan Lestari melayani pelanggan dengan respon yang cepat dan tanggap.

Pemilik Warung Lesehan Lestari selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, menghargai serta sopan santun kepada pelanggan serta dapat menciptakan rasa kepercayaan pelanggan dengan kepedulian yang diberikan pelanggan. Dalam hal ini ternyata di tengah merebaknya virus Covid-19, Warung Lesehan Lestari diketahui mengalami penurunan jumlah pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, dapat diajukan saran-saran yang diharapkan dapat berguna untuk penelitian selanjutnya.

1. Bagi Pedagang Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari

Meningkatkan dan mempertahankan kualitas Soto Ayam sebagai pesaing baru sejenis sehingga dapat menyakinkan dan menunjukkan bahwa persepsi pelanggan sesuai dengan harapan.

Warung Lesehan Lestari harus menjaga kepuasan pelanggan dengan terus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, agar Soto Ayam Warung Lesehan Lestari semakin loyal.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi peneliti lain yang akan meneliti terkait kualitas pelayanan Soto Ayam di Warung Lesehan Lestari terhadap kepuasan pelanggan pada masa penyebaran virus Covid-19.

REFERENSI

- Ary Budiyo, I. K. (2013). "Menyantap Soto Melacak Jao To" Merekonstruksi (Ulang) Jejak Hibriditas Budaya Kuliner Cina dan Jawa. Surabaya: Brawijaya University, Malang-Jatim.
- Darmadi, H. (2013). Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto, I. S. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2016). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kamsir. (2017). Customer Services Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, A. G. (2014). Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management, 15th Edition New. London: Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Thorik Gunara, U. H. (2016). Strategi Pelayanan Efektif. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran. Dalam 4 (Penyunt.). Yogyakarta: Andi.
- Ulfatin, N. (2014). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. Malang: Bayumedia.
- Yuniarti, V. S. (2015). Perilaku Konsumen Teori dan Praktik. Bandung: Pustaka Setia.
- Aria Mulyapradana, A. D. (2020, Januari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1). doi: <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Diah Handayani, D. R. (2020, April). Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 120.
- Felita Sasongko, H. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-7.
- Muhammad Bahrudin, S. Z. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Diambil kembali dari <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Rony Yulianto, C. L. (2019). Relevansi Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Pembelian Kuliner, Universitas Pancasakti Tegal dan Universitas Kristen Satya Wacana. 2.
- Susilo, A. (2020, Maret). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1).
- WHO. (2020). Pertanyaan Jawaban Terkait Covid-19 Untuk Publik, (n.d). World Health Organization. hal. 1. Diambil kembali dari <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-how-is-covid-19-transmitted>
- Yuliana, Y. (2020, February). Corona Virus Diseases (Covid-19) : Sebuah Tinjauan Literatur. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(1), 187.