

KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PLAZA KULINER TAMAN NYI AGENG RAKIT KLATEN

Asri Widowati Kusuma Dewi¹, Erry Setyo Prabowo², Dwi Rohmawati Khasanah³
STIA Madani¹, STIA Madani², STIA Madani³

Asriwidowati74@gmail.com, errysetyoprabwo@gmail.com,
Imarohmal196@gmail.com,

ABSTRAK

Saat ini minum dan makan di luar rumah di sukai masyarakat sebagai tempat istirahat setelah menyelesaikan kesibukannya, tempat rapat, meeting, seminar bisnis dengan teman atau rekan kerjanya. Pengelola bisnis dikatakan sebagai pemenang jika pembeli semakin banyak dan pelanggan tetap datang membeli. Pengelola bisnis yang kreatif, akan terdorong untuk mendapatkan strategi memberikan kepuasan pelanggan agar pembeli semakin banyak dan mendapatkan pelanggan yang banyak. Keberhasilan pemasaran yang di jalankan sebagai penentu mendapatkan pelanggan yang banyak. Pemasaran yang tepat penting bagi perkembangan dan kemajuan bisnis ke depannya.

Plaza Kuliner yang berlokasi di Taman Nyi Ageng Rakit Klaten sejak tahun 2020 dan sampai saat ini masih mampu bertahan. Namun, pendapatan penjualan satu tahun lebih sangat kurang karena pengunjung tidak seramai dahulu itu pun masih terbebani pembayaran karyawan, jasa sampah, bayar listrik, bahkan ada peraturan baru yang muncul untuk membayar pajak dalam kondisi sepi pengunjung. Selain itu, semenjak ada pedagang kaki lima yang berjualan di sekitar Taman Nyi Ageng Rakit Klaten mendapatkan dukungan dari BUMDES, Plaza kuliner yang berada di Taman Nyi Ageng Rakit Klaten Semakin bertambah sepi pengunjung. Untuk menyikapi kondisi sepi pengunjung, buka hanya hari sabtu dan minggu saja. Ada juga yang tutup total.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten. Jenis penelitian deskriptif menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada 9 informan menggunakan teknik snowball sampling. Data di analisis menggunakan model menurut Miles and Huberman yaitu mengumpulkan data, melakukan tahapan data, menyajikan data, menarik kesimpulan.

Hasil wawancara kepada informan menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sudah ada yang di terapkan penjual di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten. Namun, ada hambatan dalam penerapannya yaitu kurangnya upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh para pengelola di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten dan penjual di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten memiliki keterbatasan sumber daya seperti personal yang terlibat, teknologi yang di gunakan, dan anggaran yang di perlukan untuk meningkatkan indikator kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Currently, people prefer eating and drinking outside as a place to rest after a busy day, as a place for meetings, business seminars with friends or colleagues. Business owners are considered winners if they have more buyers and repeat customers. Creative business owners will be motivated to develop strategies to satisfy customers to increase their number of buyers and attract more customers. Successful marketing efforts are crucial for attracting a large number of customers. Appropriate marketing is crucial for the future development and progress of a business.

The Culinary Plaza, located in Nyi Ageng Rakit Park, Klaten, has been operating since 2020 and is still able to survive. However, sales revenue has been very low for over a year because visitors are not as busy as before, and they are still burdened with employee payments, waste management, electricity bills, and even new regulations requiring tax payments during low-traffic periods. Furthermore, since street vendors operating around Nyi Ageng Rakit Park, Klaten, received support from the Village-Owned Enterprise (BUMDES), the culinary plaza has seen increasingly fewer visitors. To address the low customer demand, the restaurant is open only on Saturdays and Sundays. Some restaurants are also closed completely.

This study aims to determine service quality in increasing customer satisfaction at the Taman Nyi Ageng Rakit Klaten Culinary Plaza. This descriptive study used qualitative methods, with data collection methods including observation, documentation, and interviews with nine informants using a snowball sampling technique. Data were analyzed using the Miles and Huberman model: collecting data, conducting data stages, presenting data, and drawing conclusions.

The results of the interviews with informants indicate that service quality indicators such as tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are already being implemented by vendors at the Taman Nyi Ageng Rakit Klaten Culinary Plaza. However, there are obstacles to their implementation, including a lack of effort to improve service quality by the management of the Taman Nyi Ageng Rakit Klaten Culinary Plaza, and vendors at the Taman Nyi Ageng Rakit Klaten Culinary Plaza have limited resources, such as personnel involvement, technology use, and budget required to improve service quality indicators.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Saat ini minum dan makan di luar rumah di sukai masyarakat sebagai tempat istirahat setelah menyelesaikan kesibukannya, tempat rapat, meeting, seminar bisnis dengan teman atau rekan kerjanya. Pengelola bisnis dikatakan sebagai pemenang jika pembeli semakin banyak dan pelanggan tetap datang membeli. Pengelola bisnis yang kreatif, akan terdorong untuk mendapatkan strategi memberikan kepuasan pelanggan agar pembeli semakin banyak dan mendapatkan pelanggan yang banyak. Keberhasilan pemasaran yang di jalankan sebagai penentu mendapatkan pelanggan yang banyak. Pemasaran yang tepat penting bagi perkembangan dan kemajuan bisnis ke depannya. Plaza Kuliner yang berlokasi di Taman Nyi Ageng Rakit Klaten sejak tahun 2020 dan sampai saat ini masih mampu bertahan.

Tabel 1. Daftar Kios di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten Tahun 2024

No.	NAMA JOGLO	NAMA KIOS DAN KETERANGAN
1.	Paseban Bathilan	-Warung Soto Ayam Kampung Moro Seneng tutup total -Tutup total -Berkah Resto tutup total -Chie Chie tutup total -Sudah tidak jualan -Warung kang Sulis tutup total -Tutup Total
2.	Paseban Tawang	-Alpukat Kocok tutup total -Warung Teratai 66 buka tidak setiap hari -Eva Resto buka terus -Pondok Roso 2 buka tidak setiap hari -Nikmat Rasa buka tidak buka setiap hari
3.	Paseban Jombor	-Banyu langit buka tidak setiap hari -New Amanah buka tidak setiap hari -Warung Mbak Cantik tutup total -New Nila Sari tutup total -Pondok Roso 17 buka tidak setiap hari -Tutup Total -Rama Resto tutup total
4.	Paseban Bugel	-Galatama Resto buka tidak setiap hari -Warung Nikmat Rasa buka tidak setiap hari -Tutup Total -D'pukat kocok buka tidak setiap hari -Warung Bu Nur buka tidak setiap hari -Warung Victory buka tidak setiap hari -Warung Nyo Man (buka tidak setiap hari

Sumber : Data Primer, 2024

Dalam satu tahun lebih, Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten mengalami penurunan pengunjung yang sangat mencolok sehingga penjual di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten tidak semangat untuk berjualan dan buka tidak setiap hari. Kondisi ini mengindikasikan bahwa walaupun pengunjung yang datang semakin sedikit, tapi penjual di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten masih ada yang mau berjualan walaupun tidak setiap hari dan ini membutuhkan perhatian yang serius. Hal tersebut bisa disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Mencapai keberhasilan dalam pemasaran, dua faktor tersebut memiliki peran yang sangat penting. Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan membangun, meningkatkan, dan mengembangkan sebuah usaha. Kepuasan pelanggan sebagai kunci utama yang di tekuni dalam pertumbuhan dan kemajuan usaha.

Berdasarkan latar belakang tersebut, menarik untuk di kaji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten. Secara umum, penelitian ini berupaya menjawab apakah kedua faktor tersebut memiliki pengaruh positif baik untuk penjual, pembeli atau pun pelanggan di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten.

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat teoritis bagi peneliti berikutnya sebagai tambahan teori teori baru untuk penelitian sejenis, menambah wawasan ilmu pengetahuan niaga khususnya dalam usaha makanan dan minuman. Selain itu, hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat praktis khususnya penjual di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten sebagai informasi dalam meningkatkan upaya perkembangan dan memajukan usahakan makanan dan minuman.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) adalah kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan

pelanggan melalui kelengkapan fitur serta manfaat yang ditawarkan sehingga mampu menciptakan kepuasan. Kualitas pelayanan menurut Abu Bakar Rusydi (2018) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya, sehingga dapat menjadi keunggulan kompetitif perusahaan. Kualitas pelayanan Tjiptono (2020) adalah ukuran sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sehingga pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi akan dinilai berkualitas menurut. Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016) adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya setelah menggunakan produk atau layanan tersebut. Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2017) adalah kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terpenuhi sehingga menimbulkan perasaan puas setelah mengonsumsi suatu produk atau jasa.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana suatu pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak langsung pada kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Menurut Mukarom dan Laksana (2018), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama menurut Mukarom dan Laksana (2018) yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan.

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik merupakan segala bentuk penampilan nyata yang dapat dilihat oleh pelanggan, seperti materi komunikasi, kondisi dan desain fasilitas, peralatan yang digunakan, serta penampilan personil dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik berfungsi sebagai kesan awal yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

2. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Kehandalan tercermin dari tidak adanya gangguan atau kegagalan dalam pelayanan, konsistensi kualitas produk atau jasa, serta kemampuan merespons permintaan dan keluhan pelanggan dengan baik.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kecepatan penyedia layanan dalam merespons permintaan, pertanyaan, maupun keluhan pelanggan. Indikator ini meliputi kemampuan memberikan pelayanan secara cepat dan efektif, kesiapan membantu pelanggan, penyediaan

informasi yang jelas dan akurat, serta kemampuan menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Jaminan mencakup pengetahuan dan kompetensi personil, keramahan dalam pelayanan, keamanan data atau informasi pelanggan, adanya kebijakan garansi atau pengembalian, kepatuhan terhadap standar dan regulasi, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan atau keluhan pelanggan secara profesional.

5. Empati (Empathy)

Empati merupakan perhatian dan pemahaman secara individual terhadap pelanggan. Empati ditunjukkan melalui sikap ramah, sopan, dan menghargai pelanggan, serta kemampuan memahami kebutuhan, preferensi, perasaan, dan pengalaman pelanggan, kemudian meresponsnya secara emosional dan sesuai dengan harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif dengan memperhatikan karakteristik dan kualitas tentang manusia, menguraikan dan menafsirkan data yang ada bersamaan situasi yang sedang terjadi tentang sikap, pertentangan, hubungan serta pandangan terjadi pada lingkungan informan yang menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada variabel yang diteliti dan menfokuskan pada hasilnya kegiatan secara alami dideskripsikan.

Penelitian ini dilaksanakan di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten yang beralamat di Krakitan, Bayat, Klaten, dengan waktu penelitian bulan Mei hingga bulan Juni 2024. Dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 9 informan yang diperoleh melalui teknik snowball sampling. Data dikumpulkan melalui hasil wawancara dengan indikator kualitas pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh kemudian di analisis melalui beberapa tahapan yaitu mengumpulkan data, melakukan tahapan data, menyajikan data, menarik kesimpulan untuk bahan acuan saat melakukan interaktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan triangulasi sumber yaitu pengecekan data yang di peroleh dari sumber data hasil wawancara. Untuk mendapatkan data valid, tahap pertama mengumpulkan data dengan cara kelengkapan dan kejelasan data dilakukan pemeriksaan, tahap kedua selama penelitian sampai laporan selesai disusun dengan cara data yang di peroleh di seleksi, di fokuskan dan di sederhanakan. Menajamkan data saat analisis, di golongkan, diarahkan, dibuang yang tidak perlu, di organisasikan, mengambil kesimpulan terakhir dan melakukan verifikasi. Data yang di pilih, di susun rapi dan urut. tahap ketiga menyajikan data supaya mudah di pahami informasi lapangan dimasukan dalam matriks, lalu data disajikan, supaya tidak ada kesalahan dalam menganalisis data dan menarik kesimpulan menjadi sederhana apabila terjadi kesalahan diperbaiki atau dilengkapi datanya yang masih kurang selanjutnya data disusun secara urut, diolah, jika data tidak sesuai kebutuhan kemudian di edit untuk diperbaiki. Tahap keempat menarik kesimpulan yaitu untuk memperoleh pemahaman tepat, mencari, memahami, keteraturan pola kejelasan, alur sebab akibat, menarik proporsi kesimpulan di lihat dan di pertanyakan kembali sambil melihat catatannya. Kemudian menganalisis data dan mendeskripsikan data. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan model Miles and Huberman yaitu pengumpulan data, melakukan tahapan data, penyajian data, menarik kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan sehingga pembeli dan pelanggan di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten minat datang kembali.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam mendukung kepuasan konsumen di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten. Kualitas pelayanan tersebut tercermin melalui lima indikator utama, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Apabila seluruh indikator tersebut diterapkan secara optimal dan konsisten oleh para penjual, maka diharapkan mampu meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penerapan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen, tetapi juga berpotensi meningkatkan konsumen serta keberlanjutan usaha para penjual di Plaza Kuliner Taman Nyi Ageng Rakit Klaten.

REFERENSI

- Abu Bakar Rusydi. (2018). *Manajemen pemasaran*. Alfabeta.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent*. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran*. PT Indeks.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Chew, P. (2019). *Essentials of service marketing*. Pearson.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.
- Tjiptono, F. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan*. Andi.