

Volume 8 Nomor 2 Agustus 2023

e-ISSN 2541-0938
p-ISSN 2657-1528

JURKAMI

Jurnal Pendidikan Ekonomi

JURKAMI

VOLUME
8

NOMOR
2

SINTANG
AGUSTUS
2023

e-ISSN
2541-0938
p-ISSN
2657-1528



DEWAN REDAKSI

Munawar Thoharudin, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia (Editor in Chief)
Aditya Aditya Halim Perdana Kusuma, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia
Aniek Hindrayani, Universitas Sebelas Maret, Indonesia
Anna Marganingsih, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia
Dessy Triana Relita, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia
Diyah Santi Hariyani, Universitas PGRI Madiun, Indonesia
Emilia Dewiwati Pelipa, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia
Fitria Fitria, Universitas Bina Insan Lubuklinggau, Indonesia
Husni Syahrudin, Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia
Inda Fresti Puspitasari, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia
Maria Ulfah, Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia
Nikmatul Masruroh, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
Nuraini Asriati, Universitas Tanjungpura, Indonesia
Rio Nardo, Universitas Binawan, Indonesia
Suwinto Johan, President University, Indonesia
Yulia Suriyanti, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia

TIM REVIEWER

Abdul Mujib, Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, Indonesia
Abdul Samad, Universitas Fajar, Indonesia
Abdul Wahab, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia
Bambang Ismanto, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia
Dadang Lesmana, Badan Riset dan Inovasi Daerah Kab. Kutai Timur, Indonesia
Dewi Kusuma Wardani, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia
Dicki Hartanto, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia
Dudung Ma'ruf Nuris, Universitas Negeri Malang, Indonesia
Eko Eddy Supriyanto, STKIP Nahdlatul Ulama Tegal, Indonesia
Febrianty Febrianty, Politeknik PalComTech, Indonesia
Muhammad Syaiful, Universitas Sembilanbelas November Kolaka
Mohammad Hamim Sultoni, Institut Agama Islam Negeri Madura, Indonesia
M Dana Prihadi, Poltekkes YBA Bandung, Indonesia
M. Rudi Irwansyah, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia
Muh. Fahrurrozi, Universitas Hamzanwadi, Indonesia
Muhammad Hasan, Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Muhammad Ihsan Said Ahmad, Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Muhammad Rahmattullah, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia
Reni Yuliviona, Universitas Bung Hatta, Indonesia
Rhini Fatmasari, Universitas Terbuka, Indonesia
Sodik Dwi Purnomo, Universitas Wijaya kusuma Purwokerto, Indonesia
Sugiharsono, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia
Suratno Suratno, Universitas Jambi, Indonesia
Tutut Suryaningsih, Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung, Indonesia
Umi Kalsum, Universitas Sriwijaya, Indonesia
Yapiter Marpi, Universitas Jakarta, Indonesia
Zulfia Hanum Alfi Syahr, Badan Riset dan Inovasi Nasional, Indonesia

Alamat Redaksi:

Jln. Pertamina Sengkuang Km.4, Kotak Pos 126, Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang, Kalimantan Barat, Indonesia

Email: jurnaljurkami@gmail.com

Penerbit: LPPM STKIP Persada Khatulistiwa Sintang





ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MELALUI MANAJEMEN PELAYANAN PADA RESTORAN BEBEK SINJAY BANGKALAN

Anilatus Zahroh[✉], Octaviana Arisinta², Romiftahul Ulum³

Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Bangkalan, Indonesia¹²³

[✉]Corresponding Author Email: anilatuszahroh123@gmail.com

Author Email: octavianaarisinta@stkipgri-bkl.ac.id², romiftahululum@stkipgri-bkl.ac.id³

Article History:

Received: June 2023

Revision: July 2023

Accepted: July 2023

Published: August 2023

Keywords:

Pelayanan;

Customer Satisfaction;

Service Quality;

Service Management

Abstract:

In today's economy, every business, whether it's a jasa or a non-jasa one, is working hard to help new or long-term customers. To that end, it is necessary to carry out modifications, improvements, and expansions in a variety of areas in order to improve the quality of a company's operations and achieve its goals, particularly in the food service industry. Restaurants require evaluation in order to enhance sales and meet the projected aim. This study aims to determine consumer satisfaction with the management of services provided by Sinjay Duck Restaurant. The method that researchers use in this study is qualitative descriptive, where this method is an overview in the field of the level of customer satisfaction through service management using in-depth interviews. The data used are primary data and secondary data. From the results of this research analysis, it can be concluded that in the restaurant business to develop a good service management then pay more attention to what is requested by consumers such as being on time, fast and responsive in service, and understanding complaints experienced by consumers so that employees can serve well and optimally.

Sejarah Artikel

Diterima: Juni 2023

Direvisi: Juli 2023

Disetujui: Juli 2023

Diterbitkan: Agustus 2023

Kata kunci:

Pelayanan;

Kepuasan konsumen;

Kualitas pelayanan;

Manajemen pelayanan

Abstrak:

Dalam perekonomian sekarang setiap perusahaan baik bergerak dibidang jasa maupun non jasa dituntut mengalahkan para pesaing yang baru maupun yang sudah lama. Untuk itu perlu dilakukan pengamatan, perubahan, perbaikan, penambahan pengurangan berbagai aspek guna meningkatkan kualitas perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan tak terkecuali usaha yang bergerak dibidang kuliner seperti restoran. Restoran memerlukan evaluasi untuk meningkatkan penjualan dan memenuhi tujuan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pengelolaan pelayanan yang diberikan oleh Restoran Bebek Sinjay. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana metode ini merupakan gambaran yang ada di Lapangan Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Melalui Manajemen Pelayanan dengan menggunakan wawancara mendalam. Adapun data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dari hasil analisis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam bisnis restoran untuk Mengembangkan yang baik Manajemen pelayanan kemudian lebih memperhatikan apa yang diminta oleh konsumen seperti tepat waktu, cepat dan tanggap dalam pelayanan, serta memahami keluhan yang dialami konsumen sehingga karyawan dapat melayani dengan baik dan optimal



How to Cite: Zahroh, A., Arisinta, O., Ulum, R. 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Melalui Manajemen Pelayanan Pada Restoran Bebek Sinjay Bangkalan. Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI), 8 (2) DOI : 10.31932/jpe.v8i2.2502



PENDAHULUAN

Dalam perekonomian sekarang sebuah bisnis semakin banyak perusahaan berdiri dan bergerak baik dalam segi jasa maupun non jasa. Hal ini dapat menyebabkan persaingan bisnis semakin ketat menjadi tantangan maupun ancaman bagi pelaku usaha tersebut, setiap perusahaan harus dituntut mengalahkan para pesaing yang baru maupun yang sudah lama bergelut dalam bidangnya. Setiap saat perlu dilakukan pengamatan, perubahan, perbaikan, penambahan bahkan pengurangan berbagai aspek guna meningkatkan kualitas perusahaan agar bisa mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan. Termasuk perusahaan yang bergerak dibidang kuliner atau penyedia makanan seperti restoran. Perusahaan ini tidak luput dari kebutuhan evaluasi guna meningkatkan penjualan agar bisa mencapai angka yang diharapkan. Seperti yang kita ketahui, pangan merupakan kebutuhan primer pada manusia selain sandang dan papan. Berdasarkan kebutuhan inilah mendorong para pengusaha mau berbisnis dalam hal pangan, karena pangan merupakan hal yang paling utama yang dibutuhkan oleh manusia sehingga bisa dipastikan mampu memberikan keuntungan yang baik dan prospek keberlangsungan usaha yang panjang. Perusahaan dapat merubah tujuannya bukan hanya mencari sebuah keuntungan dengan menekankan biaya operasionalnya. Perusahaan harus bisa bangkit dengan mengubah pola pikir yang baru yaitu dengan menggunakan tolak ukur konsumen karena dapat menjadi daya saing sebuah perusahaan. Apabila harapan konsumen terlalu tinggi tetapi kualitas produk perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen akan mengakibatkan kekecewaan terhadap konsumen. Sebaliknya jika kinerja melebihi dari yang

diharapkan konsumen, maka kepuasan konsumen akan meningkat. Karena harapan konsumen lebih cenderung meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pada pasar yang tinggi tingkat persaingannya, upaya mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke tempat lain

Mempertahankan konsumen berarti mengharapakan konsumen melalui pembelian ulang atas produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Konsumen melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan adalah pelanggan, untuk menciptakan pembelian ulang sudah tentu perusahaan harus memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Memberikan kepuasan kepada konsumen hanya dapat diperoleh kalau perusahaan tersebut memperhatikan apa yang diinginkan konsumen.

Banyak hal yang bisa kita gunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan salah satunya ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting dalam penerapan bisnis apapun terutama dalam penyedia bisnis makanan. Kualitas pelayanan terhadap konsumen menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan dan akan sangat berpengaruh pada angka penjualan. Ketika konsumen ingin mendapatkan kepuasan dalam pelayanan, maka perusahaan harus mampu menyediakan berbagai kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Seperti definisi Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Bahrudin dan Zuhro, (2016), menyatakan kepuasan konsumen



adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan menurut Indrasari (2019) Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang ditunjukkan oleh konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima, ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Pentingnya kepuasan konsumen bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup suatu bisnis dalam jangka panjang. Kepuasan konsumen tidak hanya bisa diraih dengan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada faktor yang mendukung terpenuhinya kepuasan konsumen. Dalam memenuhi kepuasan konsumen jauh lebih luas dari hanya sekedar kualitas pelayanan. Menurut Ritonga et al., (2020) kepuasan konsumen merupakan perasaan puas dengan yang diharapkan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga menimbulkan perasaan senang. Respon atau tanggapan yang diberikan para konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk atau jasa, sehingga konsumen memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi. Selain itu kepuasan konsumen juga sering dijadikan sebagai salah satu tujuan utama dari strategi pemasaran bisnis, baik bisnis yang dijalankan dengan memproduksi barang ataupun bisnis jasa.

Ketatnya pesaing industri saat ini semakin banyaknya perusahaan bermunculan. Perusahaan yang banyak bermunculan ini mengurangi komitmen perusahaan untuk menjaga kualitas yang diberikan kepada konsumen, semakin besar perusahaan orientasi tujuan berubah. Banyak perusahaan yang kurang

memperhatikan dan cenderung mengabaikan sesuatu yang terpenting yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Menurut Mukarom dan Wijaya (2015) manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun, mengimplemen-tasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan. Menurut Saputra et al., (2022) Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan pengorganisasian, pengendalian, dan pengarahan. Dengan tujuan untuk mengkoordinasikan suatu hal agar semuanya dapat digunakan secara efisien. Sehingga perusahaan dapat mencapai target, sasaran ataupun tujuan yang telah ditetapkan di dalam perusahaan tersebut melalui kerja sama yang baik diantara para pegawainya. Sedangkan mengarah seni adalah suatu kegiatan manajemen juga perlu mendorong orang-orang yang ada didalam organisasi untuk bisa berkarya dan menciptakan inovasi-inovasi baru agar tercipta kehidupan organisasi dan manajemen pelayanan yang modern serta fleksibel mengikuti perkembangan zaman. Dengan menerapkan manajemen yang benar maka kinerja sebuah perusahaan atau organisasi dapat berjalan secara baik sesuai harapan. Dalam dunia bisnis juga menerapkan manajemen yang baik, sebuah bisnis restoran dapat berfungsi secara optimal sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan. Tercapainya tujuan pelayanan di restoran sangat ditentukan oleh penerapan praktik manajemen yang baik. Menurut Mukarom & Wijaya (2015) Arti pentingnya Manajemen Pelayanan dapat dikatakan bahwa restoran tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus mengalami pembaruan yang dikarenakan ketidakpuasan



masyarakat dalam menerima layanan yang disediakan setiap harinya. Baik dari segi paradigma maupun pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam restoran itu sendiri. Hal ini perusahaan bisa dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen dengan manajemen pelayanan memiliki dampak loyalitas pada suatu perusahaan. Dimana semakin bagus manajemen pelayanan maka semakin bagus konsumen untuk kembali.

Permasalahan yang muncul pada restoran bebek sinjay yaitu menurunnya konsumen dikarenakan banyaknya pesaing restoran-restoran lain, serta kurang puas terhadap pelayanan yang ada, dan fasilitas yang kurang memadai, sehingga menyebabkan menurunnya konsumen. Menurut Alana & Putro (2020) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah berkunjung.

Berdasarkan *survey* beberapa orang yang telah mengunjungi tempat tersebut semakin berkurang, dapat diketahui bahwa sebagian konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada restoran tersebut. Mungkin karena para konsumen yang jarak lokasi rumahnya cukup jauh dari lokasi. Hal ini mengenai pelayanan yang kurang ramah, meja keluh atau kotor, waktu tunggu lama penyajian, fasilitas kurang lengkap dan berbagai hal lain. Karena tingkat pelayanannya mulai berkurang mengakibatkan tingkat kepuasan pengunjung menurun, sedangkan para pesaing semakin banyak. Konsumen direstoran bebek sinjay terjadi penurunan

disebabkan banyak bermunculan restoran yang sejenis, sehingga pengunjung restoran bebek sinjay mengalami penurunan yang signifikan. Selain itu dapat dikatakan bahwa penyebab turunnya jumlah pengunjung yang datang ke restoran bebek sinjay karena kualitas pelayanan yang menurun sehingga banyak pengunjung yang merasa tidak terpuaskan. Dikarenakan parkir yang kurang luas, pelayanan lambat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana analisis tingkat kepuasan konsumen melalui manajemen pelayanan pada restoran bebek sinjay Bangkalan. Karena kepuasan konsumen sangat diperlukan bagi perusahaan untuk menilai sebuah manajemen pelayanannya agar perusahaan dapat melihat meningkatnya para pengunjung. Sejalan dengan hal tersebut menurut Priyansah, et al (2023) Kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting bagi kelangsungan hubungan baik antara perusahaan dan konsumen. Maka perbaikan dalam kualitas pelayanan diharapkan berdampak besar pada kepuasan konsumen

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi restoran Bebek Sinjay cabang Bangkalan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menyelesaikan yang di hadapi, terutama mengenai tingkat kepuasan pelanggan melalui pelayanan. Serta bermanfaat bagi restoran Bebek Sinjay cabang Bangkalan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk menyelesaikan yang di hadapi, terutama mengenai tingkat kepuasan pelanggan melalui pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Moleong (2017)



penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang menggambarkan suatu fenomena alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, membenarkan dan menjawab masalah penelitian secara rinci dengan mempelajari sebanyak mungkin tentang individu, kelompok atau peristiwa. Dalam penelitian dan hasil penulisan berupa kalimat yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Penelitian ini dilakukan pada Restoran Bebek Sinjay Bangkalan. Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung untuk mendapatkan data secara langsung. Data primer dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui manajemen pelayanan. Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari data yang telah ada sebelumnya. Sehingga sumber data yang didapat dalam penelitian ini berasal dari jurnal ilmiah tertulis dan dari sumber data pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi. Observasi merupakan pengumpulan data, yang dimana peneliti mengamati langsung kejadian yang terjadi di restoran bebek sinjay. Wawancara merupakan sebuah proses pengumpulan

informasi untuk kepentingan penelitian melalui wawancara terstruktur kepada responden dengan menggunakan daftar pertanyaan. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan cara surat menyurat kepada responden. Dokumentasi adalah aktivitas atau proses yang sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian dan penyediaan dokumen. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna.

Teknik analisis data yang dilakukan terdiri dari 3 tahap yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Sugiyono 2019). Reduksi data adalah cara mereduksi data dengan seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas. Dengan reduksi, peneliti dapat merangkum, memilih hal-hal penting, mencari tema dan temanya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif, dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sejenisnya. dalam penelitian ini dilakukan dengan teks yang bersifat naratif. Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah diakui berdasarkan fakta kebenaran yang merupakan bagian terakhir dari jawaban atas pertanyaan dari masalah tersebut. Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industry yang wajib dikembangkan oleh suatu daerah/negara karena industry ini sudah terbukti mampu menambah devisa negara secara signifikan serta mampu menarik wisatawan domestic maupun mancanegara. Seperti wisata pasti



mempunyai atraksi wisata yang menarik pengunjung, salah satunya adalah gastronomi. Gastronomi atau bisa disebut wisata kuliner merupakan suatu hal yang benar-benar tidak bisa dipisahkan dengan aspek pariwisata, setiap pengunjung atau wisatawan pasti ingin mencicipi sebuah kuliner atau makanan khas daerah yang sedang dikunjungi. Madura memiliki berbagai macam makanan khas daerah yang memiliki cita rasa yang beragam. Salah satunya bebek sinjay yang berada di Jalan Raya Ketengan No.45 Tonjung Burneh Bangkalan Madura. Bebek sinjay ini merupakan bebek goreng memiliki ciri khas gorengan sangat matang namun dagingnya sangat empuk dan gurih serta rempah-rempah yang meresap didagingnya, kemudian untuk penambah citarasa bebek sinjay ini dihidangkan dengan sambal pencit yang segar dan pedas.

Hasil observasi pada penelitian ini yakni kualitatif dalam hal ini lebih umum mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui manajemen pelayanan pada Restoran Bebek Sinjay Bangkalan. Selama peneliti terjun kelapangan melihat kondisi strategis dan sangat cocok membangun sebuah usaha. Posisi restoran yang berada di tengah kota dan tepat di pinggir jalan membuat restoran sangat mudah untuk dikunjungi konsumen dari madura maupun dari luar madura. Serta melihat bagaimana kondisi fasilitas, pelayanan dan ketika dari pemesanan makanan sampai membayarnya.

Pada awalnya bebek sinjay ini hanyalah sebuah warung dipinggir jalan biasa. Warung ini dibuka sejak tahun 2002. Seiring berjalannya waktu bebek sinjay ini mulai terkenal dan mulai ramai pengunjung dari luar daerah madura. Hj. Muslihah ini merupakan pendiri rumah makan bebek sinjay. Sesuai dengan nama rumah makan

menyajikan makanan utama yaitu bebek goreng. Namun saat ini rumah makan bebek sinjay menyajikan bebek goreng dan ayam goreng yang dimana perharinya bisa menghabiskan sekitar 500 ekor. Uniknyanya dari bebek sinjay ini adalah penyajiannya yang disajikan dengan nasi ditambah kremesan, sepotong timun dan sambal pencit yang rasanya pedas.

Secara keseluruhan pelayanan dirumah bebek sinjay ini sudah lumayan efisien, namun kekurangan dari bebek sinjay ini adalah kurangnya pramusaji. Dikarenakan tempatnya yang luas namun dengan pramusaji yang minim jadi pembeli harus bersabar menunggu pramusaji membersihkan meja. Pemesanan di bebek sinjay ini ada beberapa rutennya, yaitu : yang pertama Pembeli harus mengantri di loket pemesanan. Diloket ini kita menyebutkan apa yang dipesan, porsi serta makanan ditempat atau di bungkus. Lalu membawa nota pesanan ke loket dan pembeli harus menunggu sampai dipanggil sesuai dengan nomor tercatat dinota pemesanan. Setelah mengambil pesanan nota akan disobek dengan petugas penjaga. Kemudian pembeli menukarkan sobekan nota tersebut untuk mengambil minuman diloket minuman, kemudian untuk makanan yang dibungkus pembeli harus ke loket take away.

Berdasarkan hasil observasi yang pertama dengan wawancara yang dilakukan kepada pemilik atau penanggung jawab dari restoran Bebek Sinjay terkait dengan pertanyaan: “Apa visi dan misi Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Restoran ini mempunyai visi dan misi. Untuk visi Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan yaitu menjadikan Restoran Bebek Sinjay ini mencapai dan menembus masyarakat luas, Kesehatan



makanan dan kepuasan untuk pihak konsumen. Sedangkan untuk misi Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan yang pertama mengutamakan kualitas dalam hal apapun yang dilakukan (pelayanan) dan disajikan (makanan), kedua membuat makanan bebek sinjay ini digemari semua kalangan masyarakat, ketiga memberikan Kesehatan, kepuasan yang terjamin pada konsumen, keempat mengembangkan usaha di beberapa tempat yang strategis untuk menjadi rumah makan terbaik di Indonesia.

Terkait dengan pertanyaan: “Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan?” Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Ramah terhadap konsumen, ketika dalam melayani konsumen harus cepat dan tanggap, serta memberikan kenyamanan dalam melayani.

Terkait dengan pertanyaan: “Seberapa penting kualitas pelayanan dan apa arti kepuasan konsumen untuk Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Tergantung, yang terpenting kita melakukan pelayanan dengan cepat terhadap konsumen. Terkait dengan pertanyaan: “Apa yang menjadi tolak ukur tentang kepuasan konsumen?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Selama ini untuk menjadi tolak ukur kita pasrahkan kepada konsumen. Yang pertama kita menggunakan system pelayanan pengambilan sendiri, yang kedua tetap menjaga kualitas makanan agar tidak berubah dari segi rasa

Terkait dengan pertanyaan: ‘Adakah keluhan dalam pelayanan dan bagaimana cara mengatasi keluhan tersebut?’. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Ketika menghadapi liburan otomatis konsumen semakin bertambah

untuk berkunjung di Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan. konsumen harus mengantri dalam pemesanan, jadi kita sebagai pelayan bagaimana caranya harus kerja yang cepat agar konsumen cepat teratasi dan tidak terlalu lama dalam mengantri

Terkait dengan pertanyaan: “Bagaimana cara menerapkan SOP manajemen pelayanan di restoran ini?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Yang pertama dalam pelayanan harus tepat waktu, yang kedua pelayanan harus cepat dalam melayani konsumen cepat teratasi

Observasi yang kedua dengan metode wawancara dilakukan kepada konsumen dari Restoran Bebek Sinjay, Terkait dengan pertanyaan: Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Restoran Bebek Sinjay Bangkalan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen? Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa yaitu konsumen puas dengan pelayanan pada Restoran Bebek Sinjay Bangkalan dikarenakan ketika melayani cepat sesuai dengan keinginan konsumen, namun ada beberapa konsumen yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan seperti ketika konsumen membutuhkan pelayanan yang cepat dan tidak sesuai dengan yang diinginkan/diharapkan konsumen”. Dan terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan Restoran Bebek Sinjay Bangkalan serta memiliki standar pelayanan yang jelas, serta karyawan mampu dan handal dalam memberikan pelayanan?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan responden selanjutnya terdapat konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan karena memiliki standar pelayanan yang jelas kepada para

konsumen yang berkunjung, dan karyawan mampu dan handal dalam memeberikan pelayanan, namun ada konsumen yang tidak puas dikarenakan kurang handal dalam melayani”

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan Restoran Bebek Sinjay Bangkalan yang mempunyai sikap ramah dalam melayani konsumen?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa yaitu konsumen puas dengan karyawan Restoran Bebek Sinjay Bangkalan yang mempunyai sikap ramah, sopan, dan baik dalam melayani. Hanya saja dalam pelayanan ada beberapa karyawan yang kurang ramah dan sopat kepada konsumen, jadi menyebabkan beberapa konsumen merasa tidak puas dengan sikapnya.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas pada karyawan yang melakukan palayanannya dengan cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa yaitu konsumen puas dengan karyawan yang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan seperti pada bulan Ramadhan dan hari-hari libur banyak konsumen yang berkunjung, otomatis pada saat itu konsumen mengalami keluhan dari antri dalam pemesanan, tidak dapat meja, atau meja dalam keadaan masih kotor dan lain-lain. Dengan itu dari keluhan konsumen maka karyawan dapat mengatasinya dengan cepat dan tanggap dari keluhan konsumen. Namun ada beberapa konsumen yang tidak puas karena karyawan kurang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan dari konsumen.

Terkait dengan pertanyaan: “Bagaimana perasaan anda dengan fasilitas yang ada di Restoran Bebek Sinjay Bangkalan sesuai dengan kebutuhan

konsumen?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa dengan adanya fasilitas yang ada di Restoran Bebek Sinjay Bangkalan seperti musolla toilet yang berbeda lawan jenis, serta tempat wudhu’, taman dan lain-lain itu bisa membuat konsumen merasa nyaman dan puas karena bisa dijadikan tempat untuk beristirahat dan sangat sesuai dengan kebutuhan. Namun ada yang mengatakan tidak puas dengan fasilitas dikarenakan kurang lengkap.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas dengan kinerja karyawan serta kebersihan dan kerapian fasilitas di restoran ini?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa konsumen puas dengan kinerja karyawan serta kebersihan dan kerapian fasilitas direstoran karena merupakan sebuah kenyamanan para konsumen yang berkunjung. ada yang mengatakan tidak puas dengan kebersihan dan kerapian karena masih ada beberapa meja yang kotor dan kursi berantakan.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas, karena karyawan memberikan jaminan waktu dalam pelayanan, serta memberikan jaminan kemudahan dalam proses pelayanan?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa konsumen cukup puas dengan pelayanan yang tepat waktu, tetapi ketika bulan Ramadhan dan hari libur kadang tidak tepat waktu dalam melayani dikarenakan terlalu banyak konsumen yang datang untuk berkunjung jadi menyebabkan konsumen menunggu lama.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas karena konsumen menjadi prioritas untuk dilayani?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa



konsumen puas, karena ketika mereka datang untuk memesan/membeli dengan karyawan yang ada di restoran ini dilayani dengan prioritas (utama) karena ketika tidak di prioritaskan konsumen akan lari.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas dengan karyawan dapat menghargai dan melayani setiap konsumen?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa yaitu konsumen cukup puas karena karyawan biasa menghargai dengan keluhan dan melayani dengan baik dan cepat, Ketika tidak seperti itu makan

menjadi pertimbangan konsumen untuk berkunjung kembali.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan Restoran Bebek Sinjay saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Indarsari (2019) yaitu sebagai berikut : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat dirangkum hasilnya sebagai berikut:

Table 1 Data Hasil Penelitian

Indikator	Hasil penelitian
Kehandalan	Dari pelayanan yang diberikan restoran bebek sinjay memiliki standar pelayanan yang jelas kepada konsumen serta karyawan mampu dan handal dalam memberikan pelayanannya, namun ada beberapa yang kurang dalam melayani
Daya tanggap	Karyawan dapat memberikan respon kepada konsumen dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat serta menanggapi permintaan konsumen dan keluhan ketika dihari libur, serta ada konsumen yang belum puas dengan pelayanan dihari libur
Jaminan	Masih ada beberapa karyawan yang belum mencerminkan ketaatan dan kepatuhan mengenai pelayanan dengan tepat waktu
Empati	Karyawan bebek sinjay bisa mengatur perasaannya Ketika melayani konsumen
Bukti fisik	Penampilan dari karyawan bersih, rapi dan santai. Restoran bebek sinjay memiliki seragam khusus untuk karyawannya sehingga penampilannya kompak di depan konsumen, serta memiliki fasilitas yang bagus

Sumber: data primer (2023)

Hasil dan pembahasan yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan konsumen dalam sebuah usaha di restoran dari segi mempertahankan kepuasan konsumen dan mengembangkan kualitas pelayanan yang bagus maka lebih memperhatikan apa yang diminta oleh konsumen seperti tepat waktu, cepat dan tanggap dalam pelayanan, memahami keluhan yang dialami konsumen maka

seorang karyawan bisa melayani dengan baik dan maksimal. Menurut Indrasari (2019), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Sedangkan menurut Asrida (2019) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif-alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama

atau melebihi harapan konsumen. Seorang konsumen merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu lama.

Menurut Indrasari (2019) pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, melalui pelayanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku karyawan adalah tindakan karyawan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain sedangkan tolak ukur pelayanan yang baik yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Arman syah (2021) menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan merupakan suatu cermin dari kebutuhan dan keinginan konsumen akan suatu produk atau jasa. Pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi. Pelayanan kepada konsumen bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan konsumen serta memantau berbagai keluhan konsumen. Persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan pengenalan kepada pemenuhan kepuasan konsumen sebagai tugas utama. Pelayanan kepada konsumen bukan sekedar keunggulan kompetitif. Semakin banyak restoran maka pelayanan terhadap konsumen merupakan ujung tombak yang membuat suatu perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang sangat ketat. Dikarenakan tingkat

pelayanannya mulai berkurang mengakibatkan tingkat kepuasan pengunjung menurun, sedangkan para pesaing semakin banyak. Konsumen restoran bebek sinjay terjadi penurunan disebabkan banyak bermunculan restoran yang sejenis, sehingga pengunjung restoran bebek sinjay mengalami penurunan yang signifikan. Selain itu dapat dikatakan bahwa penyebab turunnya jumlah pengunjung yang datang ke restoran bebek sinjay karena kualitas pelayanan yang menurun sehingga banyak pengunjung yang merasa tidak terpuaskan. Karena kepuasan konsumen sangat diperlukan bagi perusahaan untuk menilai sebuah manajemen pelayanannya agar perusahaan dapat melihat meningkatnya para pengunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Asrida (2019) hasilnya yaitu ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesimpulan penelitian ada hasil positif antara kepuasan konsumen melalui manajemen pelayanan, jadi keduanya mempunyai hasil saling terikat.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan yaitu kurang maksimal dalam melayani terutama dihari libur, dan masih ada karyawan yang kurang patuh dengan ketaatan restoran. jadi dalam sebuah usaha direstoran untuk kepuasan konsumen dan mengembangkan kualitas pelayanan yang bagus maka lebih memperhatikan apa yang diminta oleh konsumen seperti tepat waktu, cepat dan tanggap dalam pelayanan, serta memahami keluhan yang dialami oleh konsumen agar karyawan bisa melayani dengan baik dan maksimal. Disarankan



bagi restoran tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, agar kepuasan konsumen terhadap pelayanan semakin bertambah puas.

<https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/1057>

DAFTAR PUSTAKA

Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 5(2), 180–194. Retrieved from <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>

Asrida, P. D. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Swalayan Ayu Nadi Panjer. *Widyadari*, 20(2). Retrieved from <https://ojs.mahadewa.ac.id/index.php/widyadari/article/view/477>.

Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). *Pengaruh kepercayaan & kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan*. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mukarom, Z., Wijaya, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung. CV. Pustaka Jaya

Ritonga, H., Pane, D., & Rahmah, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 Medan. *JUMANT*, 12(2), 30-44. Retrieved from

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet

Saputra, A., Aulia, A., & Razi, M. F. (2022). Pentingnya Manajemen Layanan Khusus di Sekolah Bagi Peserta Didik. *Tugas Mata Kuliah Mahasiswa*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.20527/tmkm.v1i1.506>

Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Widina Bhakti Persada.

Wibowati, J.I. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang *Jurnal Adminika* Volume 7. No. 1, Januari- Juni 2020 ISSN : 2442-3343 <http://journal.poltekanika.ac.id/index.php/adm/article/view/266/231>.

