

KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITREES DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI SERUNI COFFEE YOGYAKARTA

Nina Noviasuti¹, Widyartama Rahardian²

^{1,2}Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: nina@akpada.ac.id

ABSTRAK

Di dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan harus diperhatikan karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Jika kualitas pelayanan di terapkan dengan benar tentunya pelanggan merasa puas sehingga akan menimbulkan keuntungan bagi perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dibagian pelayanan (waiter/waitress) akan membuat pelayanan yang dilakukan di suatu cafe berjalan dengan baik karena dilakukan sesuai dengan Standart Operational Procedure yang ada di café tersebut. Berdasarkan kuisioner kepuasan pelanggan mendapatkan hasil, Dari aspek produk responden menyatakan baik terhadap rasa snack dan masih merasa kurang dengan varian snack yang tersedia, Dari aspek fasilitas responden menyatakan kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang tersedia sudah baik dan masih merasa kurang dengan akses wifi yang tersedia, Dari aspek pelayanan responden menyatakan pelayanan yang diberikan karyawan di Seruni Coffe Yogyakarta sudah baik, tetapi kebersihan peralatan makan & minum masih kurang. Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa Usaha Seruni Coffe pada dasarnya memiliki prospek usaha yang berpotensi meningkat dimasa mendatang, karena didukung oleh lokasi yang strategis, menu makanan dan minuman yang ditawarkan cukup variatif dan diminati oleh kaum milenial. Namun demikian, ditengah marak dan ketatnya persaingan industri cafe khususnya dikota Yogyakarta ini, manajemen perlu melakukan evaluasi menyeluruh dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan secara konsisten dan berkesinambungan.

Kata Kunci: Solusi, Konsumen, Pelayanan

ABSTRACT

In the service business, service quality must be considered because service quality is a way to retain customers. With the quality, means the company must meet customer expectations and satisfy their needs. If the quality of service is implemented correctly, of course, customers will feel satisfied so that it will generate profits for the company. With good service quality in the service department (waiter/waitress) it will make the services carried out in a cafe run well because it is carried out in accordance with the Standard Operational Procedure in the cafe. Based on the customer satisfaction questionnaire, the results were obtained. From the product aspect, the respondents stated that they were good for the taste of the snack and still felt lacking with the available snack variants. In terms of service, respondents stated that the service provided by employees at Seruni Coffee Yogyakarta was good, but the cleanliness of eating & drinking utensils was still lacking. Based on the results of the discussion, it can be concluded that the Seruni Coffee Business basically has business prospects that have the potential to increase in the future, because it is supported by a strategic location, the food and beverage menu offered is quite varied and is in demand by millennials. However, in the midst of rampant and intense competition in the cafe industry, especially in the city of Yogyakarta, management needs to conduct a thorough evaluation in order to improve and refine consistently and continuously.

Keywords: Solutions, Consumers, Services

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata serta menjadikannya sebagai salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sektor lain di negara penerima wisatawan. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, pariwisata juga cukup berperan penting dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan dunia pariwisata yang akan semakin berkembang di masa mendatang.

Berkembangnya industri pariwisata ini harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai demi menunjang kelancaran sektor pariwisata tersebut. Pariwisata sudah menjadi kegiatan yang sangat populer dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Semakin berkembangnya dunia pariwisata dewasa ini tidak hanya dirasakan oleh negara-negara maju namun juga dirasakan oleh negara berkembang, salah satunya negara Indonesia.

Salah satu industri pariwisata yang kini sedang berkembang pesat khususnya di daerah Yogyakarta yaitu cafe dan restoran serta usaha jasa boga lainnya. Usaha peningkatan pelayanan kualitas pun telah banyak dilakukan oleh berbagai cafe maupun restoran, termasuk SOP maupun dari segi kemampuan karyawan. Dalam industri cafe khususnya waiter memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan bagi kenyamanan customer. Untuk menunjang operasional Seruni Coffee mempunyai standar prosedur tersendiri karena untuk meningkatkan pelayanan. Seruni Coffee sudah terkenal di kalangan remaja khususnya warga kota Yogyakarta dan sekitarnya. Tugas utama seorang waiter adalah melayani customer yang datang ke Seruni Coffee, Oleh karena itu, agar customer merasa senang ketika datang ke cafe, seorang waiter harus bersikap ramah dan welcoming. Hal ini dilakukan meminimalkan terjadinya komplain.

Pada cafe ini, yang biasa menjadi sumber ketidakpuasan customer pada umumnya disebabkan oleh pelayanan yang kurang maksimal dari seorang waiter karena banyak customer yang datang tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang ada, sehingga dalam hal ini waiter tidak bisa menjalankan

semua prosedur service. Khususnya pasca pandemi selain karena kurangnya karyawan yang ada, untuk sistem order Seruni Coffee ditetapkan sebagai tugas waiter sehingga menambah tanggung jawab waiter, Hal ini sangat meningkatkan animo komplain karena customer yang datang ke Seruni Coffee datang dengan tujuan yang berbeda-beda, ada yang mengerjakan tugas dengan temannya ada yang ingin bersantai dan ada yang ingin makan dan minum di tempat. Sehingga apa bila tidak dilayani dengan pelayanan yang tepat akan menambah jumlah komplain yang masuk, oleh sebab itu pihak waiter harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut, agar customer merasa senang. Ketika pertama kali datang ke Seruni Coffee, salah satunya meningkatkan pelayanan sehingga tamu merasa puas.

Pentingnya pelayanan seorang waiter adalah memberikan kesan pertama dan terakhir bagi customer. Harus diingat bahwa customer lah yang membayar, maka sudah seharusnya customer mendapatkan pelayanan seperti yang diinginkannya agar customer tersebut merasa puas dan terkesan. Jika customer sudah merasa terkesan terhadap pelayanan yang diterima, maka customer akan kembali lagi untuk menikmati pelayanan dan menjadi customer yang berkesinambungan dan hal ini dapat meningkatkan jumlah kunjungan. Untuk mewujudkan hal tersebut waiter harus meningkatkan pelayanan prima.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kafe

Kafe menurut Ongkohadi H “merupakan tempat yang enak digunakan sebagai tempat untuk berkumpul atau sekedar bersantai untuk melepas lelah sehabis beraktifitas. Kafe biasanya menyediakan makanan dan minuman ringan sebagai hidangan dan juga ada live musik sebagai tambahan untuk hiburan bagi para pengunjung yang datang.” Pada dasarnya kafe menurut Francis mempunyai arti harafiah adalah: Restoran kecil yang melayani atau menjual makanan ringan dan minuman, kafe biasanya digunakan orang untuk rileks (Sumber: Dictionary of English Language and Culture, Longman), Kafe adalah Restoran

mudah yang menyediakan makanan yang mudah dimasak/dihidangkan kembali (Sumber: The New Dictionary and Theosaurus) Jam buka kafe secara umum dimulai dari pagi sampai malam (10.00-22.00) atau ada pula kafe yang dibuka mulai dari sore hari (18.00-02.00). Tempat yang biasanya dipakai untuk membuka kafe adalah Rumah yang didekorasi dan ditata dengan baik, dan terkadang shopping mall atau sebuah pusat belanja juga untuk sebuah kafe. Tempat seperti ini biasanya lebih ramai dibanding dengan restoran karena banyak tamu yang keluar masuk, dan harganya pun terjangkau. Sebuah kafe mempunyai beberapa persyaratan ruang yang dilihat dari segi keamanan, keselamatan, kenikmatan, dan kesehatan. Suatu hal yang prinsip pada ruang kafe yang menyangkut persyaratannya adalah persyaratan tentang kenikmatan manusia yang dititikberatkan pada kebutuhan ruang gerak atau individu. Kebutuhan ruang gerak bagi manusia atau individu adalah 1,4 - 1,7 meter persegi (Ongkohadi H, 2014).

2.2. Waiter/Waitress

Pengertian Waiter/Waitress menurut Marsum WA, (2005: 90) yaitu Waiter /Waitress adalah seorang yang menyajikan makanan dan minuman didalam sebuah restoran atau Bar. Definisi yang terlengkap lagi menyatakan bahwa waiter /waitress adalah karyawan atau karyawati didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu – tamu, dan membuatnya merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta menyiapkan meja makan (table setting) untuk tamu berikutnya.

Pramusaji (waiter/waitress) adalah orang yang bertugas atau bekerja dibidang penyajian misalnya cafe, bar dan juga hotel, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidak-tidaknya menyampaikan hidangan kepada seseorang. Pramusaji merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai outlet food and beverage department seperti restaurant, room service, cafe, bar dan banquet. Seorang pramusaji harus mampu memberikan

pelayanan yang memuaskan bagi tamu (excellent service) dan dapat dilakukan menurut Soekresno dengan berbagai cara seperti:

- a. Penampilan Diri Seorang Pramusaji
Penampilan akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan ber - attitude atau tidak. Oleh karena memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik.
- b. Sikap dan tingkah laku pramusaji Attitude, sikap, pembawaan, dan tingkah laku sebagai karyawan khususnya bagi para pramusaji harus dijaga dan dipelihara. Pramusaji harus senantiasa bersikap lebih terampil dan cekatan serta selalu dalam keadaan siap sedia dalam menyediakan pelayanan. Harus selalu dalam keadaan rapi dengan sesekali mengontrol penampilan dan pembawaan diri. Setiap pramusaji harus selalu bersikap ramah terhadap setiap tamu yang datang. Penampilan dengan selalu tersenyum dalam keadaan bagaimanapun juga akan membawa arti yang sangat banyak bagi diri sendiri, bagi tamu yang datag, relasi, pimpinan, dan rekan kerja. Seorang pramusaji dituntut untuk memiliki sikap yang toleran, yaitu mampu berpikir dan mempertimbangkan segala sisi dan kepentingan orang lain, bukan dari sisi kepentingan individu pribadinya dan juga harus mempunyai rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.
- c. Tugas dan tanggung jawab utama pramusaji
Menurut Waryono adalah memberikan pelayanan kepada tamu yang akan minum dan makan.
- d. Fungsi pramusaji menurut Sugiarto adalah sebagai penyaji hidangan dimana tamu akan dibantu untuk memilih menu serta menjelaskannya. Sehingga tamu merasa lebih mudah dalam memilih menu yang akan dipesan (Suardana & Adjiananda, 2021).

2.3. Kepuasan Pelanggan

Secara umum, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja

yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan senang.. Kotler dan Keller (2009, hal. 138).

Menurut Jasfar (2012, hal. 19) Kepuasan Pelanggan (customer's satisfaction) didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2012, hal. 46) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka akan kecewa.

Sedangkan menurut Tjiptono (2002, hal. 61) Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil yang di mana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan apa yang diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2013, hal. 228) Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Dari definisi diatas yang dikemukakan dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan puas seseorang setelah menggunakan pelayanan tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2009, hal. 138) secara umum, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan senang.

2.4. Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2013, hal. 213) Kualitas adalah keuntungan eksternal yang dimaksud dapat diimplikasikan dalam proses produksi suatu barang (jasa), yaitu di mana kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh

perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara itu, yang dimaksud dengan keuntungan internal tampak pada saat bersamaan dengan di perolehnya keuntungan eksternal, dimana fokus perusahaan pada kualitas dapat membawa nilai positif internal perusahaan dalam proses peningkatan (misalnya, peningkatan desain produk dan kontrol material, penggunaan bahan baku yang efisien, pengurangan kegiatan reproduksi, dan sebagainya).

Menurut Tjiptono (2012, hal. 74) Pemahaman mengenai kualitas pelayanan kemudian memperluas menjadi "fitness for use" dan conformance to requirement". Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefit) bagi pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2005:21). Dalam pengumpulan data penulis melihat suatu keadaan yang terjadi di tempat penulis melakukan pengamatan, dan menganalisa suatu permasalahan yang terjadi, serta menggambarkan suatu permasalahan dilandasi oleh teori dan pendapat para ahli terkait, untuk mencari sebuah jalan keluarnya. Penulis secara langsung mengamati kegiatan operasional di Seruni Coffee dan melakukan pencatatan yang terjadi termasuk beberapa fakta penting yang dilihat dan ditemukan penulis.

Penulis melakukan kegiatan wawancara dengan pimpinan/pengelola dan karyawan terkait di Seruni Coffee. Metode studi pustaka diperlukan untuk membandingkan setiap landasan teori yang beredar sebagai konsep-konsep yang akan menjadi landasan serta acuan pemikiran. Menurut Nazir (1988: 111) dalam "Metode Penelitian", bahwa yang dimaksud dengan: "Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang

dipecahkan.” Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah”. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumentasi pribadi dan dokumentasi resmi. Dokumentasi menurut Sugiyono (2015:329) adalah “suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Seruni Coffe

Seruni Coffe didirikan pada tahun 2017 oleh Vitoraldi. Bisnis ini didirikan berawal dari hobi dalam menikmati kopi dan kegemaran bergabung dalam komunitas mobil-mobil klasik. Kemudian muncul ide untuk berjualan kopi dengan mobil klasik. Hal pertama dalam bisnis ini diawali dengan berjualan kopi menggunakan mobil klasik dengan mengelilingi sudut kota Yogyakarta. Selain itu juga berjualan pada event-event atau pameran. Antusiasme dari masyarakat dengan munculnya seruni coffe sangat bagus.



Gambar 1. Berjualan dengan mobil klasik (sumber: Data Penelitian)

Seiring berjalannya waktu, Vitoraldi mendapat support untuk membuka usaha disebuah tempat. Tepatnya pada 20 Oktober 2017, Vitoraldi membuka usahanya dirumah sendiri. Sejak saat itu, pengunjung yang datang semakin ramai, mulai dari pengunjung dari komunitas mobil klasik hingga kalangan muda.

Asal mula dinamai Seruni Coffe bermula dari kegemaran ibu Vitoraldi yang menyukai minuman seruni tetapi Vitoraldi menyukai kopi, sehingga Vitoraldi memutuskan untuk memberi nama Seruni Coffe. Seruni Cafe menyediakan minuman

kopi dan non kopi. Seruni Coffe juga dilengkapi dengan pilihan menu makanan, dari makanan ringan hingga makanan berat. Seruni Coffe memiliki harga yang cukup terjangkau, khususnya kalangan pelajar atau mahasiswa. Seruni Coffe juga menyelenggarakan promo secara periodik dan inovatif yang menarik bagi pelanggan yang berkunjung, bersantai, serta bersantap.



Gambar 2. Halaman Depan Café (sumber: data penelitian)

4.2. Upaya Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan, waiter dan waitrees di Seruni Coffee membutuhkan sebuah panduan pelayanan atau Standard Operational Procedure (SOP). Dengan menjalankan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen café, membuat pelayanan menjadi maksimal serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang ke Seruni Coffee.

SOP waiter dan waitrees yang diterapkan oleh pihak manajemen Seruni Coffee Yogyakarta :

- a. Menyambut tamu dan mengucapkan selamat datang.
- b. Memberikan daftar makanan dan minuman kepada tamu.
- c. Mengarahkan tamu ke kasir untuk memesan makanan dan minuman.
- d. Memasukkan atau meng-input pesan makanan dan minuman tamu dengan menggunakan sistem/aplikasi pencatatan pesanan, disebut “Moka”.
- e. Membacakan kembali pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan pemesanan dan menyebutkan total harga pesanan tamu.
- f. Menerima pembayaran dari tamu.
- g. Memberikan kembalian pembayaran dan bukti total pembayaran kepada tamu

- h. Menyajikan makanan dan minuman tamu sesuai pesanan.
- i. Mengangkat piring kotor dan gelas kosong apabila tamu sudah selesai.
- j. Mengucapkan terimakasih telah datang dan mengharapkan tamu tersebut untuk datang kembali di lain waktu..

4.3. Tanggapan Konsumen Terhadap Seruni Coffe

Pada umumnya pelayanan jasa restoran atau cafe, pelanggan selalu mendapat perhatian atau kehormatan oleh pihak manajemen restoran atau cafe. Pelanggan sering pula disebut atau dipersepsikan sebagai raja, karena dari loyalitas pelangganlah keberlanjutan usaha serta kemajuan usaha layanan restoran atau cafe ditentukan. Oleh sebab itu, pihak manajemen restoran atau cafe sudah layak dan sepantasnya memperlakukan pelanggan dengan cara istimewa, bagaikan raja.

Apabila pelanggan menyampaikan saran dan masukan guna perbaikan/penyempurnaan layanan yang lebih baik, maka pihak manajemen menyampaikan rasa terimakasih kepada pelanggan tersebut. Tanpa masukan dan saran pelanggan tersebut, manajemen restoran atau cafe tidak dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan serta perlunya koreksi dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan layanan atas pelanggan tersebut maupun pelanggan lainnya.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis melakukan survei kepada pelanggan Seruni Coffe Yogyakarta guna mendapatkan gambaran, kesan dan masukan serta saran untuk pengembangan dan perbaikan layanan ke depan. Dalam kurun waktu tersebut penulis juga melakukan observasi secara periodik dan wawancara langsung terhadap pelanggan dan karyawan. Menurut penulis, berkembang dan diminatinya Seruni Coffe Yogyakarta tidak terlepas dari kepedulian dan komitmen manajemen atas perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dan konsisten.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

- a. Usaha Seruni Coffe pada dasarnya memiliki prospek usaha yang berpotensi meningkat dimasa mendatang, karena didukung oleh lokasi yang strategis, menu makanan dan

minuman yang ditawarkan cukup variatif dan diminati oleh kaum milenial. Namun demikian, ditengah marak dan ketatnya persaingan industri cafe khususnya dikota Yogyakarta ini, manajemen perlu melakukan evaluasi menyeluruh dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan secara konsisten dan berkesinambungan, antara lain melalui pelaksanaan kegiatan survei berkala atas penilaian kepuasan pelanggan.

- b. Penilaian kepuasan pelanggan dilakukan dengan pendekatan pengelompokan aspek kepuasan pelanggan dalam 3 aspek yaitu aspek produk, aspek fasilitas, dan aspek pelayanan. Masing-masing aspek terdiri dari 5 komponen penilaian yaitu aspek produk mencakup varian snack, rasa snack, harga, varian minuman, dan rasa minuman.; aspek fasilitas yang mencakup akses wifi, tempat parkir, kenyamanan meja & kursi, suasana cafe, kebersihan toilet & mushola.; Dan aspek pelayanan yang mencakup pengetahuan karyawan tentang menu, kebersihan peralatan makan & minum, kerapian seragam karyawan, kemampuan karyawan menangani komplain, dan pelayanan karyawan tanpa memandang status sosial. Masing-masing komponen memiliki kategori penilaian baik, cukup, dan kurang.
- c. Dari data hasil penilaian kepuasan pelanggan yang diolah dapat diketahui, bahwa : (a) Aspek Produk Dari aspek produk responden menyatakan baik terhadap rasa snack dan masih merasa kurang dengan varian snack yang tersedia. (b) Aspek Fasilitas Dari aspek fasilitas responden menyatakan kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang tersedia sudah baik dan masih merasa kurang dengan akses wifi yang tersedia. (c) Aspek Pelayanan Dari aspek pelayanan responden menyatakan pelayanan yang diberikan karyawan di Seruni Coffe Yogyakarta sudah baik, tetapi kebersihan peralatan makan & minum masih kurang.

5.2. Saran

Dari kesimpulan hal-hal diatas, penulis menyampaikan saran untuk perbaikan dan

penyempurnaan operasional Seruni Coffee Yogyakarta bagi manajemen sebagai berikut:

- a. Manajemen perlu memberikan arahan dan bimbingan secara personal, kontinum dan terus menerus, khususnya kepada beberapa karyawan terkait yang berkinerja kurang memuaskan dalam pelayanan. Manajemen juga perlu melakukan evaluasi terkait proses rekrutmen karyawan dan menerapkan budaya perusahaan. Selanjutnya, manajemen cafe perlu melakukan teguran yang cukup berdampak dan langkah perbaikan kongkrit kepada beberapa karyawan atas kelalaian dan atau pelaksanaan operasional yang tidak sesuai SOP. Dengan arahan dan bimbingan, serta teguran dan upaya perbaikan tersebut diharapkan terjadi perubahan penyempurnaan perilaku dan tindakan yang lebih baik bagi seluruh karyawan sehingga sesuai harapan manajemen dan pelanggan cafe.
- b. Manajemen perlu melakukan evaluasi menyeluruh dan berkala guna perbaikan dan penyempurnaan kualitas produk makanan dan minuman yang ditawarkan dan disajikan. Perlunya memperhatikan kualitas bahan dan proses pengolahan makanan juga minuman karena sangat mempengaruhi minat dan daya tarik pelanggan baik baru maupun lama. Semakin konsistensi manajemen dalam mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas produk, semakin memberikan nilai tambah bagi keberlanjutan bisnis usaha Seruni Coffee kedepan.
- c. Dalam rangka mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, manajemen perlu melakukan perbaikan dan konsistensi dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan cafe serta kelengkapan fasilitas yang tersedia. Untuk komponen kebersihan, manajemen perlu menjaga dengan serius terutama kebersihan meja, kebersihan peralatan makan & minum, serta kebersihan toilet & mushola. Untuk kelengkapan fasilitas, manajemen perlu memperhatikan dan memperbaiki dan atau menambah fasilitas yang dinilai masih

kurang memadai seperti penambahan penguat akses internet dan extension cable untuk alat charging gadget.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Marsum. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi. Hal.90
- Jasfar, Farida. (2012). Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Salemba Empat. Hal. 19
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13 jilid I, Jakarta: Erlangga. Hal.138
- Kotler, P. & Keller, Kevin Lane. (2012). Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga. Hal.46
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat. Hal.228
- Nazir. 1988. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal 111
- Ongkohadi H, Y. (2014). Perancangan Interior Magnum Kafe di Surabaya. Jurnal Intra, 2(2), 421–425.
- Suardana, I. K., & Adjiananda, A. D. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 4(2), 14–32. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara>
- Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta. Hal.21
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta. Hal 329
- Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta. Hal. 61