

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI WARKOP RENCONG RUPI MMTc

Oleh:

Muhammad Danil Aritonga¹

Muhammad Ja'far²

Fadhil Muhammad³

Wisnu Hadi⁴

Yenni Samri Juliati Nasution⁵

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: JL. IAIN No.1, Gaharu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara
(20235).

Korespondensi Penulis: danilansori20@gmail.com.

Abstract. *This study aims to analyze the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Warkop Rencong Rupi MMTc, one of the most popular cafes in the Medan area. The research employs a qualitative method, utilizing in-depth interviews and direct observations of customers and the Warkop Rencong Rupi environment. The focus of the study includes food and beverage quality, service, atmosphere, cleanliness, pricing, and additional facilities. The findings indicate that Warkop Rencong Rupi MMTc has five key strengths. First, the delicious food and beverages with attractive presentation meet customer expectations. Second, friendly and responsive service creates positive experiences. Third, the comfortable, cool, and clean atmosphere enhances customer convenience. Fourth, affordable pricing that aligns with product quality provides added value. Fifth, additional facilities such as free Wi-Fi and music further enhance customer comfort, particularly for students and young adults. These strengths significantly influence customer satisfaction, which ultimately boosts their loyalty. By understanding customer needs and continuously improving service*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI WARKOP RENCONG RUPI MMTC

quality, Warkop Rencong Rupi has successfully maintained its position amid the competitive culinary business landscape. This study highlights the importance of customer satisfaction-focused strategies in fostering loyalty in a highly competitive market..

Keywords: *Loyalty, Customers, Satisfaction, Rencong Rupi Café.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Warkop Rencong Rupi MMTC, yang menjadi salah satu kafe populer di kawasan Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pelanggan serta lingkungan Warkop Rencong Rupi. Fokus penelitian meliputi kualitas makanan dan minuman, pelayanan, suasana, kebersihan, harga, dan fasilitas tambahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Warkop Rencong Rupi MMTC memiliki lima keunggulan utama. Pertama, kualitas makanan dan minuman yang enak serta penyajian yang menarik berhasil memenuhi harapan pelanggan. Kedua, pelayanan yang ramah dan responsif menciptakan pengalaman positif. Ketiga, suasana yang nyaman, sejuk, dan bersih memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Keempat, harga yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas produk memberikan nilai tambah. Kelima, fasilitas tambahan seperti Wi-Fi gratis dan musik mendukung kenyamanan pelanggan, terutama mahasiswa dan anak muda. Keunggulan-keunggulan ini secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka. Dengan memahami kebutuhan pelanggan dan terus meningkatkan kualitas layanan, Warkop Rencong Rupi berhasil mempertahankan posisinya di tengah persaingan bisnis kuliner. Penelitian ini menegaskan pentingnya strategi yang berfokus pada kepuasan pelanggan untuk membangun loyalitas dalam bisnis yang kompetitif.

Kata Kunci: *Royalitas, Konsumen, Kepuasan, Warkop Rencong Rupi.*

LATAR BELAKANG

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, saat ini loyalitas pelanggan menjadi salah satu faktor penting bagi keberlangsungan usaha khususnya di bidang wisata kuliner seperti Kafe (Warkop). Warkop tidak hanya menjadi tempat makan dan minum, namun juga menjadi ruang sosial untuk bersosialisasi. Oleh karena itu, menjaga hubungan baik

dengan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan strategi yang penting.

Warkop Rencong Rupi yang terletak di kawasan MMTC Medan menjadi salah satu kafe yang cukup populer di kalangan warga sekitar. Apalagi tempatnya strategis dan banyak didatangi oleh mahasiswa. Seiring meningkatnya persaingan di industri kuliner. Warkop Rencong Rupi harus terus berusaha untuk meningkatkan Kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dari keramahan staf hingga kecepatan layanan hingga kenyamanan lokasi, penilaian kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator utama yang berdampak langsung pada loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung akan menggunakan layanan yang sama lagi, merekomendasikannya kepada orang lain, dan menjadi pelanggan setia. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka, pelanggan akan mencari pilihan lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Warkop Rencong Rupi MMTC. Studi-studi ini penting dalam membantu manajemen memahami kebutuhan pelanggan, meningkatkan kualitas layanan, dan mengembangkan strategi yang efektif untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah meningkatnya persaingan dalam wisata kuliner.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (*American Society For Quality Control* dalam Kotler dan Keller, 2009:143). Menurut Lewis and Booms (1983) dalam buku Tjiptono dan Chandra (2011:180) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Kotler dalam Laksana (2008:85) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Rangkuti (2006) menyatakan penerimaan layanan selalu mengharapkan pelayanan yang terbaik, yaitu

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI WARKOP RENCONG RUPI MMTC

layanan yang mampu memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen berbentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang diperoleh kemudian melakukan perbandingan dengan apa yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada mini riset ini adalah metode Kualitatif. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali informasi mendalam mengenai layanan, harga, dan kualitas dari Warkop Rencong Rupi MMTC. Metode ini menggunakan pendekatan melalui wawancara dengan pelanggan Warkop Rencong Rupi MMTC. Selain wawancara peneliti juga mengobservasi aktivitas konsumen dan lingkungan di Warkop Rencong Rupi MMTC.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian di Warkop Rencong Rupi MMTC, Peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. **Kualitas Makanan dan Minuman:** Rasa yang enak dan penyajian yang menarik menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan. Warkop Rencong Rupi MMTC menawarkan berbagai menu yang beragam baik dalam minuman dan makanan, bukan hanya sekedar menawarkan menu yang beragam, rasa yang ditawarkan juga enak sehingga menarik kembali pelanggan yang pernah membeli di warkop ini.
2. **Pelayanan:** Keramahan dan kecepatan pelayanan karyawan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Staf dari Warkop Rencong Rupi MMTC cukup tanggap dan cepat dalam melakukan pelayanan, keramahan dan kebijakan dalam menanggapi keluhan juga cukup diacungi jempol, karena banyak pelanggan yang merasa keluhan mereka ditanggapi dan diurus dengan baik.
3. **Suasana dan Kebersihan:** Suasana di Warkop Rencong Rupi MMTC nyaman dan sejuk walaupun suasananya ramai, tetapi tetap sejuk dikarenakan dilengkapi banyak angin, kebersihan juga baik, tersedia tong sampah dan digunakan dengan baik sehingga lingkungan menjadi rapi dan bersih. Begitu juga dengan peralatan makan dan minum terawat dan bersih.
4. **Harga:** Harga yang ditawarkan oleh Warkop Rencong Rupi MMTC bervariasi tetapi masih masuk kantong, dengan rasa dan penyajian yang baik menurut pelanggan warkop

sesuai, sehingga mereka tidak ragu untuk kembali ke Warkop Rencong Kopi MMTC. Harga yang terjangkau dan sepadan dengan rasa serta penyajian membuat pelanggan merasa mendapatkan nilai lebih dari yang mereka bayar. Keberagaman harga juga memberikan fleksibilitas bagi berbagai segmen pelanggan.

5. **Fasilitas tambahan:** Tersedianya wifi yang menambah kenyamanan di Warkop Rencong Rupi ini juga menjadi salah satu faktor yang membuat anak muda dan pelanggan betah untuk duduk di warkop ini, dengan tambahan musik yang mengiringi membuat suasana warkop semakin nyaman dan asik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Warkop Rencong Rupi MMTC memiliki keunggulan pada lima aspek utama: kualitas makanan dan minuman, pelayanan, suasana, kebersihan, harga serta fasilitas tambahan. Keunggulan-keunggulan ini menjadi fondasi dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang ramah dan responsif, sebagaimana dijelaskan oleh (Hakim, 2020), menjadi elemen kunci dalam menjaga loyalitas konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa Warkop Rencong Rupi MMTC telah berhasil menciptakan hubungan baik dengan konsumen, sehingga dapat memperkuat hubungan dan loyalitas konsumen terhadap Warkop Rencong Rupi MMTC.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Warkop Rencong Rupi MMTC berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan dengan mengedepankan beberapa faktor utama. Pertama, kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan sangat memuaskan pelanggan, dengan rasa yang enak, menu yang beragam, dan penyajian yang menarik. Kedua, pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif terhadap keluhan pelanggan menciptakan pengalaman positif yang memperkuat hubungan pelanggan dengan warkop. Ketiga, suasana yang nyaman, sejuk, serta lingkungan yang bersih menambah kenyamanan pelanggan saat berada di warkop. Keempat, harga yang terjangkau dan sesuai dengan kualitas makanan serta minuman memberikan nilai tambah bagi pelanggan sehingga mereka merasa puas dan terus kembali. Kelima, fasilitas tambahan seperti Wi-Fi gratis dan musik yang mengiringi suasana membuat pelanggan, khususnya anak muda dan mahasiswa, betah untuk menghabiskan waktu di warkop ini.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI WARKOP RENCONG RUPI MMTTC

Dengan menggabungkan kualitas produk, layanan, suasana, dan fasilitas yang mendukung, Warkop Rencong Rupi MMTTC mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang berdampak langsung pada peningkatan loyalitas di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat. Hal ini menunjukkan pentingnya pelayanan yang ramah dan responsif dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas dan daya tarik warkop lebih jauh, beberapa hal yang dapat dipertimbangkan adalah:

1. Menyediakan inovasi menu secara berkala untuk menjaga antusiasme pelanggan.
2. Mengadakan program loyalitas atau promosi khusus untuk pelanggan tetap.
3. Memanfaatkan media sosial untuk memperluas jangkauan pelanggan.

Dengan memperkuat aspek-aspek ini, Warkop Rencong Rupi MMTTC dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan posisi mereka di pasar.

DAFTAR REFERENSI

- Dewi, T., & Rudianto, A. (2021). "Pengaruh Suasana Tempat dan Kualitas Kopi terhadap Kepuasan Pelanggan di Warung Kopi Medan." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(3), 67-79.
- Hermawan, I., & Wibowo, S. (2019). "Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi di Bali." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 18(3), 134-145.
- Rina, S., & Gunawan, M. (2021). "Analisis Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi Kota Medan: Dampak dari Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(2), 55-67.
- Sutrisno, R., & Kusuma, A. (2017). "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Restoran di Jakarta." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 13(1), 25-34.
- Tari, L., & Hermansyah, F. (2019). "Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi di Makassar." *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 15(1), 123-135.
- Widodo, S., & Iskandar, T. (2021). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Warung Kopi Kota Medan." *Jurnal Pemasaran dan Konsumen*, 17(1), 89-101.

Yuliana, M., & Haryanto, T. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Usaha Kecil Menengah (UKM) di Indonesia." *Jurnal Pemasaran dan Manajemen*, 15(2), 112-123.