

PENERAPAN SERVICE QUALITY PADA KAJIAN ASPEK PASAR (Studi Kelayakan Usaha Cafe Bukit Soka)

**Dianta Ricky Wibowo[✉], Dina Budi Setyanti, Evellyn Diva Putri,
Apriani Dorkas Rambu Atahau**

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

Email: diantarickyw@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.46880/methoda.Vol14No2.pp247-255>

ABSTRACT

After the Covid-19 pandemic, Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga, which is supported by the Indonesian Baptist Foundation, has plans to establish a new business, Cafe Bukit Soka. This community service activity was carried out to assist the Indonesian Baptist Foundation in observing the establishment of a new business, Cafe Bukit Soka. Observations were carried out by reviewing market aspects using the service quality method while also conducting direct observations in the field. In the survey that has been carried out, service quality indicators are used which consist of physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and attention. The results of observations through a market survey obtained 50 respondents who had the perception that Cafe Bukit Soka would provide adequate facilities, be responsive to consumer complaints and desires, reliable in serving consumers, guarantee safety and comfort, and pay attention to every consumer's needs. This analysis was prepared in the form of a report which was then submitted to Wisma Bukit Soka Salatiga to be used as a reference in establishing a new business, Cafe Bukit Soka.

Keyword: *Consumer Perception, Feasibility Study, Market Aspects, Service Quality.*

ABSTRAK

Pasca pandemi Covid-19 Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga yang dinaungi oleh Yayasan Baptis Indonesia memiliki rencana untuk mendirikan usaha baru Cafe Bukit Soka. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan untuk membantu Yayasan Baptis Indonesia dalam melakukan observasi pendirian usaha baru Cafe Bukit Soka. Observasi dilakukan dengan meninjau pada aspek pasar menggunakan metode service quality sekaligus dilakukan observasi langsung ke lapangan. Pada survei yang sudah dilakukan menggunakan indikator service quality yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Hasil observasi melalui survei pasar diperoleh 50 responden yang memiliki persepsi Cafe Bukit Soka nantinya menyediakan fasilitas yang memadai, memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan keinginan konsumen, kehandalan dalam melayani konsumen, jaminan keamanan dan kenyamanan, serta memperhatikan setiap kebutuhan konsumen. Analisis tersebut disusun dalam bentuk laporan yang kemudian diserahkan kepada pihak Wisma Bukit Soka Salatiga untuk dapat digunakan sebagai acuan dalam mendirikan usaha baru Cafe Bukit Soka.

Kata Kunci: *Persepsi Konsumen, Studi Kelayakan, Aspek Pasar, Kualitas Pelayanan.*

PENDAHULUAN

Pada 12 Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengumumkan

penyakit yang disebabkan oleh virus korona tipe baru atau Covid-19 sebagai pandemi. Memenuhi anjuran WHO untuk penelusuran dan

pencegahan perluasan wabah, Indonesia mengumumkan kasus positif Covid-19 untuk pertama kali pada 9 Maret 2020. Sebagai bentuk mengatasi pandemi ini Presiden Joko Widodo telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease*

2019 (Covid-19). Penerbitan PP itu didahului dengan Penerbitan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19). Adanya pembatasan mobilitas ini berakibat terhentinya kegiatan masyarakat baik kegiatan pendidikan, pekerjaan, dan juga kegiatan ekonomi yang ikut terkena imbasnya. Misalnya saja pada beberapa sektor seperti sektor pariwisata, perhotelan/penginapan, industri warung makan, sektor transportasi, dan beberapa sektor lainnya yang mengalami penurunan profit selama pandemi Covid-19.

Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga menjadi salah satu usaha dalam mendapatkan sumber pendanaan untuk menunjang aktivitas sosial, kemanusiaan dan keagamaan yang dilakukan oleh Yayasan Baptis Indonesia. Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga adalah wisma dengan fasilitas yang sangat lengkap dan menunjang. Wisma Bukit Soka menawarkan kamar dengan harga yang murah dan berkualitas serta fasilitas yang baik sehingga dapat menjadi salah satu rekomendasi untuk menginap. Wisma Bukit Soka juga mempunyai usaha kuliner yang dibuka untuk umum. Selama pandemi COVID-19 Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga mengalami penurunan pengunjung. Usaha kuliner Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga ini buka di depan kantor wisma. Setiap malam minggu di kuliner Bukit Soka ini dibuka angkringan mahasiswa yang berada di Kota Salatiga dan sekitarnya, akan tetapi sejak adanya pandemi Covid-19 usaha di Wisma Bukit Soka baik pada sektor penginapan maupun kuliner mengalami kerugian. Pandemi Covid-19 menyebabkan pihak Wisma Bukit Soka harus menutup usaha di sektor kuliner. Hal tersebut tentu sangat berdampak pada berkurangnya

sumber pendanaan Yayasan Baptis Indonesia yang salah satunya berasal dari pengelolaan Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga.



Gambar 1. Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga

Pasca pandemi Covid-19 Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga memiliki rencana untuk mengembangkan usahanya untuk menambah sumber pendanaan dalam mendukung kegiatan Yayasan Baptis Indonesia. Rencana pengembangan usaha tersebut yaitu pembangunan Cafe Bukit Soka. Letak pembangunan Cafe Bukit Soka tersebut masih berada dalam satu kompleks dengan Wisma Bukit Soka. Adanya lahan kosong yang luas menjadi salah satu alasan pemanfaatan lahan untuk pengembangan usaha dan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki. Pengembangan usaha berupa Cafe Bukit Soka rencananya akan menjadi satu manajemen dengan Wisma Bukit Soka. Cafe Bukit Soka dibangun untuk menarik warga dan mahasiswa yang berada di Kota Salatiga dan sekitarnya. Rencananya cafe ini akan menawarkan menu makanan dengan harga yang terjangkau dan dengan view cafe yang menarik dan berbeda dengan cafe-cafe di Salatiga lainnya.

Studi ini dilakukan untuk mengkaji kelayakan rencana pembangunan Cafe Bukit Soka dari aspek pasar dengan menggunakan indikator *service quality*. Hasil dari studi kelayakan usaha ini diharapkan dapat menjadi gambaran awal bagi pihak Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga dalam merencanakan

pembangunan Cafe Bukit Soka. Kajian yang dilakukan pada studi ini juga diharapkan dapat membantu manajemen Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga dalam menentukan layak atau tidaknya pembangunan Cafe Bukit Soka tersebut dari aspek pasar.

TINJAUAN PUSTAKA

Pendirian suatu usaha baru memerlukan sebuah studi kelayakan untuk menilai kelayakan dari usaha yang akan didirikan tersebut, begitu pula rencana pembangunan Cafe Bukit Soka yang perlu dilakukan studi kelayakan. Studi kelayakan usaha merupakan suatu penelitian dan penilaian tentang dapat atau tidaknya suatu proyek dilakukan dengan berhasil serta menguntungkan (Sa'id et al., 2020). Studi kelayakan usaha juga dapat menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu usaha (Asy'ari, A. Z., & Fauzi, A., 2020). Munawaroh, S. (2021) menyebutkan dalam studi kelayakan usaha perlu memperhatikan aspek pasar, aspek keuangan, aspek teknis, aspek hukum, aspek manajemen, aspek lingkungan dan aspek risiko. Pada studi kelayakan Cafe Bukit Soka ini akan mengkaji dari aspek pasar. Aspek pasar digunakan untuk mengetahui prospek dan peluang serta bagaimana pemasaran produk dengan strategi yang tepat (Muflihah et al., 2019). Purwanti & Subrata (2020) menyebutkan faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam aspek pasar di antaranya yaitu ukuran pasar, pertumbuhan pasar, kebutuhan pelanggan, persaingan, dan target pasar. Aspek pasar dalam studi kelayakan usaha ini akan menggunakan *service quality* untuk mengukur persepsi konsumen. Analisis *service quality* yang digunakan untuk studi kelayakan usaha dapat memberikan informasi bagi pemilik usaha dalam menentukan layanan yang akan ditawarkan kepada pelanggan (Pramono, S., 2020). Persepsi konsumen merupakan sudut pandang konsumen terhadap produk atau layanan tertentu (Setiawan, B., 2020).

Menurut Soekresno dalam jurnal Herianto dan Gunawan (2020), restoran dapat dibagi menjadi tiga kelompok yaitu restoran formal, restoran informal, dan spesialis. Restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan

minuman yang dikelola secara komersial dan profesional contohnya yaitu *super club*, *executive restaurant*, *gourmet*, dan *main dining room*. Restoran informal adalah jasa pelayanan makanan dan minuman dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan, dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan, contohnya yaitu *café*, *cafeteria*, *fast food restaurant*, *coffee shop*, *bistro*, *family restaurant*, *pub*, *sandwich corner*, *burger corner*, dan *snack bar*. Restoran spesialis merupakan pelayanan makanan dan minuman dengan menyajikan makanan khas dan diikuti sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu, contohnya yaitu restoran Italia, restoran Thailand, restoran Korea, dan sebagainya. Berdasarkan informasi dari jurnal terdahulu yang telah dipaparkan, maka Café Bukit Soka termasuk ke dalam jenis restoran informal.

METODE PENELITIAN

Analisis studi kelayakan usaha pada Pembangunan Cafe Bukit Soka menggunakan metode penelitian analisis deskriptif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang dirancang untuk memberikan gambaran yang akurat dan terperinci tentang suatu fenomena atau keadaan yang ada, tanpa melakukan pengaruh atau kontrol terhadap variabel yang diteliti (Sugiyono, 2021). Penelitian ini dilakukan dengan meninjau aspek pasar. Aspek pasar adalah kondisi dan karakteristik yang berkaitan dengan permintaan dan penawaran suatu produk atau jasa dalam suatu pasar tertentu, termasuk jumlah konsumen, kebutuhan dan keinginan konsumen, persaingan harga, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian (Kotler & Keller, 2021). Aspek pasar tersebut kemudian dikaji menggunakan pendekatan *service quality*. *Service quality* (Servqual) merupakan suatu metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (Prananda et al., 2019). *Service quality* memiliki beberapa indikator yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1985). Data pada penelitian ini diperoleh dari data primer. Menurut Jantan (2021), data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber

aslinya melalui pengamatan, wawancara, survei, atau eksperimen. Data primer ini memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari data sekunder, yaitu lebih akurat, relevan, dan spesifik sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui observasi dan kuesioner. Observasi dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Observasi secara langsung dengan terjun langsung ke lapangan, sementara observasi tidak langsung dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari sumber lain yaitu catatan dan dokumen tertulis. Kuesioner dibagikan kepada masyarakat umum di Kota Salatiga dan sekitarnya yang diperoleh melalui probability sampling atau secara acak. Menurut Kothari (2021) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memperhitungkan kemungkinan setiap anggota populasi dipilih sebagai sampel. Dalam probability sampling, setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, sehingga dapat dianggap sebagai representasi yang akurat dari populasi yang lebih besar. Kuesioner ini disebar dengan tujuan untuk memperoleh data tentang karakteristik dan persepsi responden terhadap kondisi cafe yang sesuai dengan keinginan responden dan kebutuhan perlengkapan cafe yang memadai sebagai dasar tinjauan pembangunan Cafe Bukit Soka. Data hasil dari penyebaran kuesioner diolah menggunakan skala likert. Skala Likert adalah alat pengukuran yang sering digunakan dalam penelitian sosial untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap suatu topik tertentu yang terdiri dari pernyataan yang diberi nilai dari 1 hingga 5 atau 1 hingga 7, di mana responden diminta untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan tersebut (Devellis, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Observasi dilakukan dengan melakukan kunjungan di Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga. Narasumber utama dalam penelitian ini adalah Bapak Eri Budilastono selaku direktur Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga dan dua orang lainnya yaitu Bapak Erwin selaku Kepala bagian Food

and Beverage serta Bapak Dedi selaku Kepala Bagian Pengelola Taman. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga, lokasi pembangunan Cafe Bukit Soka dekat dengan beberapa universitas di Kota Salatiga seperti Universitas Kristen Satya Wacana, Universitas Islam Negeri Salatiga, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMA Salatiga.



Gambar 2. Observasi Lokasi Pembangunan Cafe Bukit Soka



Gambar 3. Kunjungan ke Lokasi Pembangunan Café

Analisis aspek pasar dilakukan untuk mengetahui potensi pasar dari bisnis yang akan diuji kelayakannya. Potensi pasar berperan penting dalam memenuhi seluruh permintaan atau kebutuhan konsumen yang didasarkan pada jumlah konsumen dan daya beli. Berdasarkan hasil data kuesioner yang telah diperoleh dari 50 responden, mayoritas responden merupakan mahasiswa. Berdasarkan hasil survey yang telah didapatkan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada masyarakat umum di Kota

Salatiga dan sekitarnya memperoleh beberapa data sebagai berikut:

Karakteristik Responden

Karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin, tempat tinggal/domisili, usia, dan pekerjaan yang dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Presentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	18	36%
Perempuan	32	64%
Tempat tinggal		
Salatiga	30	60%
Luar Salatiga	20	40%
Usia		
≤20 tahun	5	10%
21-25 tahun	36	72%
26-30 tahun	8	16%
>30 tahun	1	2%
Pekerjaan		
Pelajar / Mahasiswa	34	68%
Pegawai Negeri	0	0%
Pegawai Swasta	8	16%
	3	6%
Wirausaha/Wiraswasta		
Lainnya	5	10%

Berdasarkan hasil survei dari total responden 64% berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 36% merupakan laki-laki. Tempat tinggal responden sebesar 60% berdomisili di Kota Salatiga untuk 40% responden berasal dari luar Kota Salatiga/sekitar Kota Salatiga. Mayoritas responden berusia 21-25 tahun yaitu sebesar 72%, reponden dengan usia di bawah atau sama dengan 20 tahun sebanyak 10%, usia responden 26-30 tahun sebesar 16% dan untuk responden yang berusia di atas 30 tahun hanya 2% saja. Pekerjaan responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa yaitu sebesar 68% diikuti oleh pegawai swasta sebesar 16%, responden wirausaha/wiraswasta sebanyak 6%, pekerjaan lainnya sebesar 10% dan tidak ada responden yang bekerja sebagai pegawai negeri

Persepsi Terhadap Pembangunan Cafe Bukit Soka

Persepsi calon konsumen terhadap lokasi pembangunan Cafe Bukit Soka ini ditinjau dengan berdasarkan pada beberapa pertanyaan seperti Tabel 2 dibawah ini

Tabel 2. Persepsi terhadap Lokasi Pembangunan Cafe Bukit Soka

Persepsi terkait lokasi pembangunan	Total	Rata-rata
Area Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga sangat strategis jika dibangun cafe (Cafe Bukit Soka).	192	3.84
Saya akan merekomendasikan untuk dibangun cafe (Cafe Bukit Soka) di area Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga.	201	4.02
Jika dibangun cafe (Cafe Bukit Soka) di area Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga lokasinya mudah dijangkau.	194	3.88

Hasil analisis yang diperoleh berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju apabila di area Wisma Bukit Soka Salatiga sangat strategis dan mudah dijangkau jika dibangun Cafe Bukit Soka, selain itu juga sebagian besar responden setuju untuk memberikan rekomendasi untuk dibangun Cafe Bukit Soka di area Wisma Baptis Bukit Soka Salatiga.

Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) berkaitan dengan persepsi responden terhadap bentuk fisik bangunan Cafe Bukit Soka, fasilitas yang disediakan, menu yang disediakan, layanan yang diberikan dan konsep yang akan digunakan. Analisis data yang diperoleh mengenai bukti fisik dapat dilihat seperti pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible (Bukti Fisik)	Total	Rata-rata
Memiliki ruang <i>indoor</i> .	212	4.24
Memiliki ruang <i>outdoor</i> .	218	4.36
Memiliki desain yang menarik dan <i>instagramable</i> .	227	4.54
Menyajikan pemandangan alam yang indah.	227	4.54
Tersedia fasilitas gazebo di area <i>outdoor</i> .	216	4.32
Menyediakan spot foto.	223	4.46
Memiliki tempat parkir yang luas.	223	4.46
Menyediakan <i>free</i> WiFi.	232	4.64
Menyediakan tempat ibadah (<i>musholla</i>).	216	4.32
Memiliki fasilitas untuk bermain anak.	204	4.08
Menyediakan fasilitas <i>high chair</i> untuk anak-anak usia balita.	203	4.06
Tersedia fasilitas toilet yang bersih.	234	4.68
Peralatan makan yang bersih dan higienis	233	4.66
Menyediakan tempat cuci tangan (<i>wastafel</i>) yang bersih.	231	4.62
Karyawan berpenampilan rapi dan menarik.	226	4.52
Menggunakan konsep <i>open kitchen</i> .	192	3.84
Menu makanan khas Indonesia.	213	4.26
Menu makanan luar negeri (<i>western</i>).	187	3.74
Menu minuman kopi.	215	4.30
Menu minuman non-kopi.	216	4.32

Tersedia layanan <i>take away</i> dan <i>online order</i>	216	4.32
Daftar harga makanan dan minuman yang terjangkau untuk semua kalangan.	224	4.48

Berdasarkan data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju apabila Cafe Bukit Soka nantinya mempunyai berbagai fasilitas dan layanan yang memadai seperti adanya ruang *indoor* dan *outdoor*, desain yang menarik dan menyajikan pemandangan alam di sekitar cafe, tersedianya fasilitas gazebo di area *outdoor*, spot foto, tempat parkir yang luas, layanan WiFi, tempat ibadah (*musholla*), toilet yang bersih, peralatan makan yang bersih dan higienis, tempat cuci tangan (*wastafel*) yang bersih, karyawan berpenampilan menarik, menu makanan yang ditawarkan adalah makanan khas Indonesia, menyediakan menu minuman kopi dan non kopi, layanan *take away* dan *online order*, serta daftar harga makanan dan minuman yang terjangkau untuk semua kalangan. Selain itu, responden juga menyatakan setuju apabila Cafe Bukit Soka menyediakan fasilitas untuk bermain anak - anak, *high chair* untuk anak - anak usia balita. Responden juga menyatakan setuju apabila konsep cafe yang digunakan di Cafe Bukit Soka menggunakan konsep *open kitchen*, dan responden setuju apabila Cafe Bukit Soka menawarkan menu makanan luar negeri (*western*).

Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan atau *reliability* ini berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dimana kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan. Data yang diperoleh dari konsumen tentang kehandalan (*reliability*) dirinci dalam Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Reliability (Kehandalan)

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Total	Rata-rata
Menu yang disajikan sesuai dengan pesanan.	226	4.52
Cita rasa makanan yang enak.	231	4.62
Karyawan menata hidangan dengan baik.	221	4.42
Karyawan dapat menjawab pertanyaan pelanggan.	223	4.46
Karyawan dapat memberikan informasi terkait menu yang tersedia.	227	4.54
Karyawan memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan.	230	4.60

Berdasarkan data yang diperoleh sebagian responden menyatakan sangat setuju apabila pelayanan dan kinerja karyawan Cafe Bukit Soka sesuai dengan harapan pelanggan, seperti kesesuaian menu yang disajikan sesuai dengan pesanan, cita rasa makanan yang enak, hidangan yang ditata dengan baik, karyawan yang dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik, karyawan yang dapat memberikan informasi terkait menu yang tersedia di Cafe Bukit Soka, dan ketepatan waktu karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Cafe Bukit Soka.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) ini berkaitan dengan persepsi responden terhadap tanggapan pelanggan mengenai manajemen waktu pelayanan, kritik dan saran terhadap karyawan maupun Bangunan, pelayanan karyawan yang baik. Daya tanggap ini sebagai pedoman untuk dapat membuat SOP dalam Pembangunan Cafe Bukit Soka nantinya. Hasil yang lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Responsiveness (Daya Tanggap)

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Total	Rata-rata
Respon terhadap keluhan dari pelanggan	226	4.52
Manajemen waktu yang baik dalam melayani pesanan <i>take away</i> dan <i>online order</i>	223	4.46
Karyawan meminta maaf jika melakukan kesalahan kepada pelanggan.	230	4.6
Karyawan memiliki kesiapan yang baik dalam melayani setiap permintaan pelanggan.	230	4.6
Karyawan memiliki kesiapan yang baik dalam memberikan daftar menu kepada pelanggan.	223	4.46

Berdasarkan data yang diperoleh, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju apabila Cafe Bukit Soka memiliki daya tanggap yang baik seperti merespon keluhan dari pelanggan, memiliki manajemen waktu yang baik dalam melayani pesanan *take away* dan *online order*, karyawan mempunyai inisiatif untuk meminta maaf jika telah melakukan kesalahan kepada pelanggan, karyawan memiliki kesiapan yang baik dalam melayani setiap permintaan pelanggan, dan karyawan memiliki kesiapan yang baik dalam memberikan daftar menu kepada pelanggan.

Jaminan (*Assurance*)

Pelanggan sangat membutuhkan jaminan terhadap kondisi lingkungan, pelayanan karyawan, serta makanan yang dipesan oleh konsumen, karena jika tidak ada jaminan tersebut maka konsumen akan merasa rugi ketika sudah membeli. Bukan hanya sekedar rugi dalam segi uang tetapi juga rugi dalam waktu karena merasa salah memilih tempat. Jaminan sangat penting menjadi pertimbangan sebelum membangun cafe. Hasil yang lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan)	Total	Rata-rata
Kondisi lingkungan cafe yang aman.	224	4.48
Kondisi lingkungan cafe yang nyaman.	180	3.60
Pelayanan kasir yang cepat dan tepat.	158	3.16
Mengganti makanan yang tidak sesuai harapan pelanggan.	165	3.30
Menyajikan makanan dan minuman yang bersih dan higienis.	199	3.98
Kualitas makanan dan minuman yang sesuai dengan harga.	173	3.46
Menyajikan makanan dan minuman yang halal.	193	3.86
Karyawan memiliki sikap yang jujur.	194	3.88
Rasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran.	196	3.92
Penyediaan tempat parkir yang aman.	199	3.98

Berdasarkan data yang diperoleh tersebut dapat disimpulkan bahwa, responden menyatakan sangat setuju apabila Cafe Bukit Soka memiliki kondisi lingkungan yang aman. Responden juga menyatakan setuju apabila kondisi lingkungan Cafe Bukit Soka nyaman, Cafe Bukit Soka menyajikan minuman dan makanan yang bersih dan higienis, kualitas makanan dan minuman di Cafe Bukit Soka sesuai dengan harga, Cafe Bukit Soka menyediakan makanan dan minuman yang halal, karyawan Cafe Bukit Soka bersikap jujur, pelanggan Cafe Bukit Soka merasa aman ketika melakukan transaksi pembayaran, dan Cafe Bukit Soka dapat menyediakan tempat parkir yang aman. Terdapat persepsi responden yang netral apabila pelayanan kasir tepat dan cepat,

serta karyawan mengganti menu makanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Perhatian (Empathy)

Perhatian (*empathy*) dalam pelayanan untuk pembangunan Cafe Bukit Soka ini berkaitan dengan persepsi responden terhadap karyawan Cafe dimana perhatian karyawan terhadap pelanggan sangat dibutuhkan oleh konsumen ketika membeli dan berkunjung ke Cafe Bukit Soka. Dengan pelayanan cafe yang baik yang berawal dari karyawan yang terbaik maka akan menjadikan pelanggan tersebut nyaman dan tertarik untuk datang kembali ke Cafe tersebut. Hasil yang lebih rinci dapat dilihat pada Tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7. Empathy (Perhatian)

Empathy (Perhatian)	Total	Rata-rata
Memperhatikan kritik dan saran dari konsumen.	222	4.44
Karyawan memberikan saran menu terbaik dan info tentang promo	223	4.46
Karyawan melayani pelanggan dengan ramah.	229	4.58
Karyawan memperhatikan kebutuhan pelanggan.	228	4.56

Berdasarkan data yang telah diperoleh, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju apabila Cafe Bukit Soka memperhatikan kritik dan saran dari konsumen, karyawan dapat memberikan saran menu terbaik dan informasi promo menu, karyawan melayani pelanggan dengan ramah, serta karyawan dapat memperhatikan kebutuhan pelanggan.

KESIMPULAN

Cafe Bukit Soka memiliki potensi pasar yang besar, terutama dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa setiap tahun dan kebutuhan masyarakat sekitar terhadap cafe yang memiliki kualitas layanan yang baik dan memuaskan.

Analisis pasar menggunakan metode *service quality* dapat membantu Cafe Bukit Soka dalam menentukan strategi pemasaran dan memenuhi permintaan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil kajian *service quality* pembangunan Cafe Bukit Soka perlu menyediakan spot foto karena area sekitar memiliki pemandangan yang indah, serta menyediakan berbagai fasilitas lain yang memadai seperti toilet, tempat ibadah (*musholla*), tempat parkir, layanan *free* WiFi, fasilitas untuk bermain anak dan fasilitas pendukung lainnya. Kajian aspek pasar ini masih belum cukup untuk menyatakan kelayakan dari pembangunan Cafe Bukit Soka ini, maka perlu dilakukan kajian mendalam dari aspek lainnya seperti aspek teknis dan operasi, aspek manajemen dan organisasi, aspek yuridis, aspek keuangan, dan aspek lingkungan

DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ari, A. Z., & Fauzi, A. (2020). Studi Kelayakan Usaha Berdasarkan Aspek Finansial, Teknis, Pemasaran, dan Manajemen pada PT ABC. *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis dan Terapan*, 3(2), 80-92.
- Devellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications* (4th ed.). SAGE Publications.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi Karakteristik pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2).
<https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.48350>
- Jantan, M. (2021). *Metode Penelitian Bisnis*. Rajawali Pers.
- Kothari, C. R. (2021). *Research Methodology: Methods and Techniques* (4th ed.). New Age International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management*. Pearson.
- Muflihah, N., Pramitasari, R. E., & Ramadhani, R. (2019). Studi Kelayakan Home Industry Bonsay (Abon Sayur) Analisis Aspek Pasar Dan Pemasaran. *Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik Sistem*, 15(2), 1-7.
- Munawaroh, S. (2021). Studi kelayakan usaha: Kajian teoritis dan pengembangan model pada usaha kecil dan menengah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 12(1), 11-20.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pramono, S. (2020). Analisis Kelayakan Usaha Warung Kopi Menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus Warung Kopi Jawa di Kota Madiun). *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 14(2), 52-58.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1.
<https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Purwanti, D. A., & Subrata, M. I. (2020). Analisis Aspek Pemasaran dalam Studi Kelayakan Usaha Industri Kreatif Kerajinan Kayu di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Pembangunan*, 5(2), 1-9.
- Sa'id, N. A., Ma'ruf, A., & Delfitriani, D. (2020). Analisis Kelayakan Usaha Produksi Tahu Sumedang (Studi Kasus Di Pabrik Tahu XY Kecamatan Conggeang). *Jurnal Agroindustri Halal*, 6(1), 105-113.
<https://doi.org/10.30997/jah.v6i1.2681>
- Setiawan, B. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen terhadap Produk Kuliner (Studi Kasus: Restoran di Kota Semarang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 16(2), 117-126.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.