

Jurnal Pijar
Studi Manajemen dan Bisnis

<https://e-journal.naurendigiton.com/index.php/pmb>

Vol. 1 No. 3, 2023, Hal. 618 - 626

ISSN 2963-0606 (Online)

ISSN 2964-9749 (Print)

**KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN MIE KOCOK NAMPOL
KARAWANG**

**Apsari Indriani Fatimah¹, Fitri Fauziah², Santi Pertiwi Hari Sandi⁴, Dwi Epty
Hidayaty³**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana
Perjuangan Karawang**

Abstrak

Tujuan kunjungan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan tentang kepuasan konsumen atau pelanggan pada rumah makan Mie Kocok Nampol Karawang yang akan mengefektifkan kegiatan pemasaran. Metode kunjungan yang digunakan yaitu melalui pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara langsung dengan pemilik rumah makan ini. Adapun objek kunjungan yang dilakukan yaitu Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang. Metode yang digunakan dalam kunjungan ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Alat pengumpul data yang digunakan yaitu melakukan video observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil kunjungan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rumah makan Mie Kocok Nampol Karawang dalam berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, fasilitas tempat, kebersihan, kualitas makanan, dan merespon atau menanggapi keluhan dan komplain dari konsumen agar memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan terhadap produk yang dibeli konsumen dan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan.

Kata Kunci: : Rumah Makan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

The purpose of this visit is to find out the quality of service provided regarding consumer or customer satisfaction at the Mie Kocok Nampol Karawang restaurant which will streamline marketing activities. The visiting method used is through a qualitative approach by conducting direct interviews with the owner of this restaurant. The object of the visit was the Mie Kocok Nampol Karawang Restaurant. The method used in this visit is descriptive method. Data collection techniques carried out are observation, interview and documentation techniques. Data collection tools used are video observation, interviews and documentation. The results of this visit indicate that the quality of service provided by the Mie Kocok Nampol Karawang restaurant in various aspects of service, such as service speed, staff friendliness, venue facilities, cleanliness, food quality, and responding or responding to complaints and complaints from consumers in order to guarantee comfort and security for products purchased by consumers and can improve customer experience

Keywords: Restaurant, Service Quality, Customer Satisfaction

Alamat Korespondensi

E-mail: mn21.fitrifauziah@mhs.ubpkarawang.ac.id

Pendahuluan

Dari sekian banyak rumah makan dengan makanan khas Indonesia yang saat ini sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan ini yaitu salah satunya Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang. Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang adalah salah satu destinasi kuliner yang terkenal di daerah karawang. Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang dikenal dengan keahlian dalam menyajikan mie kocok, sebuah hidangan khas Sunda yang terbuat dari mie tebal dengan kuah kental yang kaya akan rempah-rempah. Selain itu, rumah makan ini juga menawarkan berbagai hidangan lainnya yang menggugah selera. Salah satu aspek utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah makan adalah keramahan dan sikap ramah dari para stafnya. Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang dikenal dengan staf yang bersahabat dan siap membantu para pelanggan dengan ramah.

Ketika datang konsumen akan langsung disambut dengan seinyuman hangat dari para staf Rumah Makan Mie Kocok Nmpol Karawang dan mereka akan melakukan peilayanan yang ceipat. Seilain itu, keiceipatan dalam peilayanan juga menjadi faktor pentiing. Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang meiliki sisteim peimeisanan dan peingantaran makanan yang eifisien.

Para peilanggan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan hidangan yang mereka pesan. Kecepatan ini memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan kombinasi dari keramahan staf, kecepatan pelayanan, kualitas makanan, dan suasana yang nyaman, Rumah Makan Mei Kocok Nampol Karawang telah berhasil membangun reputasi sebagai tempat makan yang menyediakan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat, dan dalam jangka panjang ikatan ini akan memungkinkan rumah makan ini memahami harapan atau keibutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas jasa atau pelayanan merupakan sebuah ide atau gagasan tentang 'apa' yang pelanggan harapkan dan 'bagaimana' perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Putra, 2013). Kualitas jasa merupakan keunggulan kompetitif yang diciptakan perusahaan sehingga dengan adanya kualitas jasa maka perusahaan akan mendapatkan citra yang positif dari para konsumen. Konsumen secara langsung maupun tidak langsung akan memberikan penilaian terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Kualitas pelayanan pada rumah makan juga merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pelanggan.

Metode

Metode atau pendekatan yang digunakan dalam kunjungan ini adalah pendekatan kualitatif untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan yang diberikan Mie Kocok Nampol kepada pelanggannya. Dengan menggunakan metode ini dapat mengetahui pemahaman secara mendalam dan menyeluruh mengenai objek yang digunakan untuk menghasilkan kesimpulan-kesimpulan. Alat yang digunakan dalam kunjungan ini yaitu wawancara dan observasi, untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan penjualan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Teknik pengumpulan data merupakan metode awal yang digunakan untuk mendapatkan informasi atau data yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Adapun wawancara yang dilakukan adalah wawancara langsung dengan pemilik usaha Mie Kocok Nampol Karawang yang dilakukan pada tanggal 14 Maret 2023 serta pada pukul 14.00 WIB, yang berlokasi di Jl. Jakarta, Karangpawitan (Belakang BPJS Kesehatan Karawang). Teknik

pengumpulan data yang lain juga digunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara, yaitu beberapa studi dokumentasi.

HASIL KEGIATAN KUNJUNGAN INDUSTRI DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan Kunjungan Industri

Berdasarkan hasil yang diperoleh di lapangan melalui kunjungan observasi dan wawancara dari kunjungan ini mendapatkan data mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan Mie Kocok Nampol Karawang. Kualitas pelayanan yang dilakukan kepada konsumen ialah memberikan sifat yang responsif, ramah, memperhatikan kebersihan dan kerapian tempat usaha, dan memberikan kemudahan. Fasilitas yang disediakan cukup lengkap dengan kerbersihannya, dimana perusahaan ingin memberikan yang terbaik bagi konsumen agar konsumen merasa puas. Adapun data di dapat melalui hasil dari mewawancarai pemilik usaha Mie Kocok Nampol Karawang yaitu Ibu Ajeng Mariana yang telah mendirikan usahanya.



Gambar 1. Proses wawancara dengan pemiliknya (Ibu Ajeng)
Sumber : Historis Penulis, (2023)

Lalu harga yang dipasarkan kepada konsumen sangat terjangkau sehingga dapat menarik minat pembelian ulang dari konsumen. Usaha Mie Kocok Nampol Karawang ini berdiri sejak tahun 2017 yang berlokasi di Jl. Jakarta, Karangpawitan (Belakang BPJS Kesehatan Karawang). Pengambilan data wawancara melibatkan pemilik usaha yang bersedia menjadi narasumber. Peingumpulan data wawancara dilakukan secara offlinei ditempat usaha tersebut, wawancara dengan narasumber berlangsung selama 20 - 40 menit.

PEMBAHASAN

Ekonomi manajerial adalah penerapan prinsip-prinsip ekonomi dalam dunia manajemen. Pemimpin sebagai pengambil keputusan dan panutan dalam perusahaan mutlak membutuhkan pengetahuan dan keterampilan dibidang ekonomi dan manajemen, agar keputusan yang diambilnya tepat dan optimal, sehingga perusahaan yang dipimpinnya dapat lebih maju dan berkembang, dengan fokus pada pekerjaan, eifisiensi dan efektivitas. Ekonomi manajerial juga menunjukkan studi yang bersifat interdisipliner dan terpadu dalam kurikulum bisnis, karena mengandung elemen-elemen akuntansi, pembelanjaan (financial management), pemasaran, statistik, dan metodei kuantitatif.

Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan tentang hasil kunjungan yang telah dilakukan. Adapun penjelasan hasil dari kunjungan ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada masyarakat sebagai konsumen Mie Kocok Nampol Karawang yang merupakan salah satu faktor untuk mencapai kesuksesan usaha. Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam bisnis reistoran atau rumah makan. Kualitas pelayanan yang baik diukur dari responsifitas pelayan terhadap pelanggan. Penting bagi Mie Kocok Nampol untuk memiliki pelayan yang ramah, perhatian, dan siap membantu pelanggan dengan kebutuhan

mereka.

Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) kualitas jasa atau layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini berarti bila jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan atau jasa disimpulkan baik dan memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa atau layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa atau layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kecepatan pelayanan yang diberikan, Mie Kocok Nampol perlu memastikan bahwa dapur mereka memiliki sistem yang efisien dan pelayan yang terampil dalam menyiapkan pesanan agar pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain faktor pelayanan, kualitas makanan juga sangat penting dalam pengalaman pelanggan. Mie Kocok Nampol perlu memastikan bahwa hidangan yang disajikan.

Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (2012) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Menurut Tjiptono (2012:157) Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau apa yang diinginkan oleh konsumen.

Hasil dari kunjungan ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Makan Mie Kocok Nampol cenderung baik, terutama pada pelayanan yang diberikan dimana keramahan serta kecepatan waktu, lokasi strategis yang berada ditengah kota sehingga mudah untuk dikunjungi, memiliki tempat parkir yang cukup luas sehingga konsumen tidak sulit untuk mencari tempat parkir, dan kemudahan dalam memesan makanan, dengan para staf yang ramah dan sabar dapat memudahkan kita untuk memesan tidak hanya memesan secara langsung, untuk memesan secara online ataupun take-away para staff tetap memberikan yang terbaik agar para konsumen merasa puas. Dalam menjalankan usaha Mie Kocok Nampol Karawang menerapkan strategi dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan harga yang sesuai sehingga usaha Mie Kocok Nampol Karawang memiliki rating yang baik.



Gambar 2. Rating Penilaian Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang
Sumber : Google, (2023)

Rumah Makan Mie Kocok Nampol mendapatkan rating dengan rata-rata bintang tertinggi adalah bintang lima dan empat, rating tersebut diambil dari beberapa aplikasi seperti Facebook, GoFood, Grabfood, dan aplikasi lainnya. Dalam hal ini, terbukti bahwa Rumah Makan Mie Kocok

Nampol Karawang tidak hanya kualitas pelayanannya saja yang mereka usahakan tetapi kualitas rasa dari menu-menu yang mereka buat tidak mengecewakan. Dengan rasa yang berkualitas dan harga yang terjangkau tidak membuat porsi dari makanan tersebut berkurang, porsi makanan yang diberikan sangat cukup dari satu porsi Mie Kocok Nampol.



Gambar 3. Daftar Menu Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang
Sumber : Google, (2023)

Dari gambar 3 diatas melampirkan daftar menu yang beranekaragam pada Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang, daftar menu yang beranekaragam yaitu seperti menu dari Mie Kocok Nampol biasa sampai Mie Kocok Nampol spesial. Satu porsi Mie Kocok Nampol terdiri dari mie yang tebal dan lembut, daging iga yang cukup banyak ditambah dengan potongan kikil dan sayur toge. Menu lainnya yaitu bakso dengan perbaduan mie kocok yang tebal dan kenyal, sop iga dengan daging yang lembut serta porsi yang cukup banyak dan harga yang sangat terjangkau. Kuah kental dan gurih adalah ciri khas tersendiri yang terbuat dengan resep sendiri. Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang memiliki banyak pilihan yang ditawarkan bisa dengan nasi putih ataupun ketupat, dan tersedia risol yang dimana risol tersebut diolah sendiri dengan citra rasa khusus dari Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang.

Setiap konsumen memiliki selera yang berbeda, sehingga rumah makan menyediakan menu yang beranekaragam agar memudahkan pihak restoran atau rumah makan untuk menarik konsumen. Karena, semakin banyaknya pilihan yang disediakan oleh rumah makan maka akan

semakin memudahkan konsumen untuk memilih menu sesuai keinginannya, sehingga konsumen dapat kepuasan. Keanekaragaman produk di sebuah restoran atau rumah makan yaitu dengan menyediakan berbagai menu mulai dari rasa, ukuran dan kualitas yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Keterkaitan antara anekaragam menu dan minat beli dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya keberagaman produk, produk yang berkualitas, kualitas pelayanan, fasilitas yang memuaskan, lokasi, dan harga. Penyediaan keragaman menu yang baik tidak hanya akan menarik minat tetapi dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli.

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan, karena kualitas pelayanan sangat penting bagi sebuah perusahaan jasa. Kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan membuat mereka lebih cenderung untuk membeli produk atau layanan perusahaan kembali di masa depan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan kecewa dan merasa tidak puas, yang pada gilirannya dapat mengurangi minat mereka untuk membeli kembali dari perusahaan. Pelayanan yang buruk dapat menghilangkan rasa kepercayaan pelanggan terhadap

rumah makan, pada akhirnya rumah makan tersebut akan mendapat rating buruk dan penurunan dalam penghasilannya, selain kualitas rasa pada masakan kualitas pelayanan cukup penting untuk sebuah perusahaan maupun usaha. Dengan perusahaan yang mementingkan pelayanannya dan bagaimana mereka mengajarkan ketentuan-ketentuan pada stafnya maka perusahaan tersebut akan mendapatkan kepuasan dari konsumen.

Oleh karena itu, perusahaan jasa harus memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan mereka agar bisa mempertahankan minat beli ulang dan membangun loyalitas pelanggan. Selain itu, memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan juga sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan. Perusahaan harus mampu mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan dalam pelayanan mereka berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh pelanggan.

Pelayanan yang baik harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsumen memiliki harapan dan harapan tersebut dapat bervariasi tergantung pada situasi dan preferensi masing-masing individu. Dalam dunia bisnis dan layanan, kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan konsumen, mereka mungkin akan merasa tidak puas dan tidak akan kembali atau merekomendasikan bisnis tersebut kepada orang lain. Untuk memastikan pelayanan yang baik, perusahaan atau penyedia layanan harus berusaha memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini bisa dilakukan melalui komunikasi yang efektif, baik secara langsung maupun melalui survei atau umpan balik pelanggan. Dengan memahami preferensi konsumen, perusahaan dapat menyesuaikan pelayanan mereka agar sesuai dengan harapan tersebut. Menjaga hubungan yang baik dengan konsumen juga penting. Ini melibatkan sikap ramah, responsif, dan proaktif terhadap permintaan, pertanyaan, atau masalah yang mungkin timbul. Jika konsumen merasa diperhatikan dan didengarkan, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Hal ini melibatkan berbagai aspek, termasuk kecepatan, kehandalan, responsivitas, komunikasi, keahlian staf, kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan, dan pengalaman keseluruhan dalam berinteraksi dengan para staf. Kualitas pelayanan adalah tingkatan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, termasuk responsif, ramah, efisien, akurat, dan dapat diandalkan. Pelayanan yang berkualitas tinggi berarti perusahaan mampu menyediakan produk atau layanan yang memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan, memberikan pengalaman yang positif, dan menjaga kepuasan pelanggan. Perusahaan yang berfokus pada kualitas pelayanan biasanya memiliki keunggulan kompetitif dan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan mereka.

Sikap yang dapat diberikan karyawan atau staf dapat dilihat dari kondisi ataupun situasinya pada saat berhadapan dengan konsumen dari awal hingga akhir. Ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan seperti memberikan kesempatan pelanggan berbicara. Dimana karyawan harus memberikan kesempatan terlebih dahulu kepada konsumen untuk berbicara dalam mengemukakan pendapatnya. Karyawan atau staf harus mendengarkan dan menyimak secara baik-baik selama konsumen mengemukakan pendapatnya. Seorang karyawan tidak boleh menyela pembicaraan dari konsumen. Jika ada hal-hal yang kurang jelas atau kurang lengkap, karyawan dapat mengajukan pertanyaannya kembali yang dapat dilakukan saat konsumen sudah selesai berbicara. Bagi seorang karyawan harus bisa menjaga sikap seperti jangan mudah marah dan jangan mudah tersinggung, harus memiliki pikiran yang rasional dan dingin atau pikiran yang positif, terkadang seorang konsumen bertingkah di luar batas.

Namun, dalam hal ini seorang karyawan diharapkan tidak menyinggung pelanggan atau calon pelanggan baik dalam cara bicara, sikap, atau nada bicara. Jangan mendebat konsumen atau beradu argumen. Jika ada hal-hal yang kurang disetujui, maka usahakan memberi penjelasan dengan sopan. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang. Selama melayani konsumen,

karyawan atau staf diharapkan mampu menunjukkan sikap sopan santun dan ramah tamah. Tidak menangani hal-hal yang bukan wewenangnya, Karyawan sebaiknya tidak menangani tugas-tugas yang bukan merupakan pekerjaannya. Serahkan tugas-tugas tersebut kepada karyawan yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi. Karyawan yang berkualitas harus menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu. Konsumen yang datang ke rumah makan atau restoran pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa kita memang ingin membantu pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Mie Kocok Nampol adalah ingin konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan, jika konsumen mendapatkan kepuasan maka mereka akan menceritakan pengalaman atas pembeliannya tersebut kepada orang lain dan ini termasuk yang diharapkan oleh perusahaan yang dimana mereka memiliki strategi dari mulut ke mulut untuk mempromosikan Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang sehingga banyak konsumen yang datang. Bentuk pelayanan yang diberikan Rumah Makan Ayam Mie Kocok Nampol Karawang yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari para staf.



Gambar 4. Pelayanan Pada Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang
Sumber : Historis Penulis, (2023)

Dari gambar yang telah dilampirkan dapat dilihat pelayanan yang diberikan Rumah Makan Mie kocok Nampol Karawang yaitu menyediakan kelengkapan fasilitas seperti alat makan yang lengkap, menyediakan kipas angin, tempat untuk makan yang disediakan berupa lesehan atau duduk dibawah dengan sertai alas beirupa karpet dan meja meimbuat rasa nyaman. Tempat lesehan ini biasanya diminati oleh pelanggan yang datang bersama dengan keluarganya dikarenakan tempat lesehan dapat membuat pelanggan semakin dekat untuk berbincang dan merasa nyaman untuk menikmati hidangan. Lalu, kebersihan tempat, kebersihan makanan yang disediakan dan kebersihan alat makan sudah terjamin, rumah makan menjamin kebersihan yang ada, oleh karena itu Mie Kocok Nampol memiliki banyak pelanggan tetap maupun pelanggan baru.

Kehandalan pelayanan Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang dapat dilihat dari kemampuan melaksanakan pelayanannya dalam berkomunikasi sangat baik, seperti karyawan yang menguasai informasi mengenai daftar menu yang tercantum sehingga dapat merespon dengan cepat permintaan konsumen. Lalu, daya tanggap pelayanan Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang cukup baik, yang dapat dilihat dari sikap tanggap pelayan yang membereskan meja dan kursi yang akan digunakan oleh konsumen dengan cepat dan tanggap. Bentuk pelayanan yang ada di Rumah Makan Mie Kocok Nampol ini adalah keramahan petugas, kepercayaan, dan menciptakan rasa aman yang terjamin dan dapat dipercaya.

Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang menjamin peralatan yang digunakan untuk disajikan dan bahan-bahan makanan yang digunakan dalam keadaan bagus. Daging yang dipakai merupakan daging iga yang bagus dan pengolahan mereka cukup tepat sehingga daging iga

teirsebut menghasilkan daging yang empuk, terbukti menu favoritei dari Mie Kocok Nampol ialah mie dengan potongan daging iga dan potongan kikel yang cukup banyak. Selain itu, pelayan memastikan bahwa pesanan konsumen telah datang semua agar konsumen tetap merasa puas, dikarenakan kepuasan konsumen dapat mempengaruhi perilaku konsumen sehingga diharapkan konsumen akan sering berkunjung untuk menikmati Mie Kocok Nampol ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kunjungan yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang melalui observasi, wawancara dan dokumentasi adalah semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan jumlah konsumen yang berkunjung, dan ini terbukti dimana rating Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang cukup tinggi sehingga banyak konsumen yang puas akan pelayanan yang diberikan. Pelayanan dari Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang mengutamakan kepuasan dari pelanggan dimana karyawan memberikan pelayanan yang sesuai ekspektasi konsumen dengan memiliki kemampuan dan pengetahuan berkerja yang baik serta attitude yang bagus, yaitu bersikap ramah dan memberikan perhatian khusus kepada konsumen, menghargai konsumen, cepat dan tanggap dalam melayani, seirta beirkomunikasi dengan baik kepada konsumen.

Kualitas lainnya ialah makanan yang dibuat dengan higienis, tempat yang ditata serapih dan senyaman mungkin, lalu pelayanan yang terbaik juga dilakukan untuk konsumen yang membeli secara take away. Dengan kualitas pelayanan yang sangat baik Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang mendapatkan kepercayaan konsumen sehingga banyak pelanggan yang terus berdatangan bahkan pelanggan dari luar kota.

Berdasarkan hasil kunjungan, maka dapat diberikan saran pada Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang, yaitu diharapkan tetap menjaga image baik yang sudah diingat oleh para konsumen maka diutamakan tetap menjaga kualitas pelayanannya karena perusahaan akan terus berjalan jika memiliki pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen, maka Rumah Makan Mie Kocok Nampol Karawang ini sangat rekomendasi baik bagi pelajar maupun keluarga untuk beirkunjung dikarenakan mereka memiliki harga yang murah tetapi kualitas rasa terjamin, menu yang memiliki banyak variasi sehingga tidak hanya hidangan mie yang diberikan.

Selanjutnya, diharapkan lebih meningkatkan fasilitas yang ada seperti memperbaiki akses jalan agar ketika hujan datang jalanan tersebut tidak terlihat kotor, serta lebih diperluas dan diperbaiki tempat makannya agar menjadi Rumah Makan yang makin besar dengan konsumen yang akan teirus bertambah.

Daftar Referensi

- Buchari, A. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.
F.S.Maramis. , J.L.Sepang., A. S. S. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. AIR MANADO | Maramis | Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 6(3), 1658-1667.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., Permadi, H. M. P. S. L. A., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran*. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952.
- Kamaruddin, S., H. J., & Ahmad, M. (2019). STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. *ResearchGate*, June, 168.
<https://books.google.co.id/books?id=U06rDwAAQBAJ&hl=id&sitesec=reviews%00D>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2). 94-101.
<https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>

Santi, S. P. H. (2023). *Ekonomi Mikro* (Hartini (ed.)). Media Sains Indonesia.
(Buchari, 2013; F.S.Maramis. , J.L.Sepang, 2018; Halim et al., 2021; Kamaruddin et al.,
2019; Riyani et al., 2021; Santi, 2023)