



## Peran Karyawan Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen

Iriani Ismail<sup>1</sup>, Mila Puspitasari<sup>2</sup>, Fitri Isnaini Fausia<sup>3</sup>, Moh Miko Indrawan<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Trunojoyo Madura

Email: [milapuspitasari114@gmail.com](mailto:milapuspitasari114@gmail.com), [fitrifausia22@gmail.com](mailto:fitrifausia22@gmail.com)

**Abstract** This research aims to determine the influence of employee roles and service quality, both partially and simultaneously, on consumer satisfaction at Cafe Joker Telang. This type of research is descriptive research with a quantitative approach. The population in this study were employees, consumers and Cafe Joker owners. The sample in this study was 4 respondents obtained using nonprobability sampling techniques. Data collection techniques use interviews, documentation and observation. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with SPSS version 23.0 tools. The conclusion of this research is that the quality and discipline of employees formed by the Cafe Owner, influences consumer satisfaction at Cafe Joker.

**Keywords:** Owner Policy, Service Quality, Consumer Loyalty

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Peran karyawan dan kualitas layanan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Joker Telang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan, konsumen, dan Pemilik Cafe Joker, sample dalam penelitian ini sebanyak 4 responden yang diperoleh menggunakan teknik nonprobability sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS versi 23.0. Simpulan penelitian ini adalah kalitas dan kedisiplinan karyawan yang dibentuk oleh Pemilik Cafe, berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Cafe Joker.

**Kata Kunci:** Kebijakan Pemilik, Kualitas Layanan, Loyalitas Konsumen

### PENDAHULUAN

Bisnis Cafe di Indonesia saat ini khususnya dikota-kota besar semakin berkembang dengan pesat, banyak bermunculan wirausahawan yang membuka usaha coffee shop dengan berbagai konsep atau ide-ide yang dibuat untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan, selain itu beberapa lokasi dikota kecil bahkan juga banyak bermunculan cafe, ini tidak terlepas dari dukungan pemerintah setempat yang mempermudah perizinan mendirikan usaha (Hartono, 2018). Menurut Damamik (2016) industri cafe merupakan salah satu jenis usaha yang cepat menyebar seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang berkembang pesat. Cafe yaitu suatu tempat yang identik dengan meja-meja dan kursi yang tertata rapi dan juga sofa yang nyaman, menjual aneka varian kopi dan makanan kecil sebagai penunjang disertai alunan musik dan suasana nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen (Poniman, 2018). Sedangkan menurut Sentoso (2018) Cafe dikategorikan kedalam restoran yang informal dan biasanya buka sampai larut malam bahkan ada yang 24 jam dan sering kita temukan di tengah kota atau ditempat yang padat penduduk, Dengan berkembang pesatnya bisnis cafe diberbagai wilayah Indonesia, ketika banyak bermunculan cafe baru, ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Cafe yang tidak kuat akan dengan mudah dikalahkan oleh pesaingnya.

Dilihat dari sisi konsumen saat ini, mereka memiliki banyak alternatif varian dan Bisnis Cafe di Indonesia saat ini khususnya dikota-kota besar semakin berkembang dengan pesat,

Received: 20 Juli 2023, Revised: 31 Agustus 2023, Accepted: 29 September 2023

\* Iriani Ismail, [milapuspitasari114@gmail.com](mailto:milapuspitasari114@gmail.com)

banyak bermunculan wirausahawan yang membuka usaha coffee shop dengan berbagai konsep atau ide-ide yang dibuat untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan dan Menurut Chasa (2019) dalam mengunjungi cafe, konsumen tidak hanya mencari produk saja berupa makanan dan minuman, tapi juga menginginkan pengalaman yang berbeda. Sehingga pelaku bisnis harus mampu memberikan pengalaman tersebut dengan cara menerapkan strategi experiential marketing. Dimana mereka harus mampu memberikan sensasi dan menyentuh emosi dari konsumen.

Di Jawa Timur khususnya di Kabupaten bangkalan, menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten bangkalan yang dikemukakan oleh moh hosnan (2019) ia mengatakan bahwa ada 50 lebih bisnis café yang dapat dikategorikan cafe atau coffee shop yang tersebar di kabupaten bangkalan. khususnya di café joker yang terletak di kecamatan telang kabupaten bangkalan.

Di era modernisasi ini gaya hidup masyarakat kota semakin kompleks, dapat kita lihat gaya hidup masyarakat kota yang semakin bervariasi. Sudah merupakan gaya hidup mereka pergi ke salon untuk perawatan dan menghabiskan waktu senggang dengan berjalan-jalan di suatu plaza, shopping, dan menghabiskan waktu sambil bercakap-cakap dan menikmati makanan kecil di sebuah cafe. Dari sekian banyak gaya hidup masyarakat kota, yang menjadi trend saat ini adalah pergi ke cafe. Mereka datang kesana dengan tujuan ingin menghabiskan waktu senggang di tempat yang suasananya enak dan menyenangkan sambil bersantai dan bercakap-cakap. Di Kota Bangkalan pada saat ini banyak terdapat cafe, bahkan keberadaan cafe sudah menjadi bagian hidup dari masyarakat kota. Cafe tersebut mempunyai konsep dan visi yang berbeda satu dengan yang lain. Bahkan karena perkembangan jaman, banyak cafe yang berkembang dari konsep awal sebuah cafe. Konsep cafe dalam pengertian umum adalah suatu tempat yang menyediakan kopi, teh, minuman ringan, serta makanan kecil. Dalam memilih sebuah cafe, setiap orang mempunyai cara yang berbeda. Orang bisa memilih cafe karena tempatnya yang mewah karena lokasinya yang strategis, atau karena pelayanannya yang memuaskan. Sebagian konsumen beranggapan dengan memilih cafe yang mewah mereka dapat menaikkan image mereka. Mereka akan merasa puas setelah mengeluarkan sejumlah uang yang cukup besar di cafe tersebut. Sebagian konsumen yang lain lebih memilih café yang lokasinya strategis agar mudah dijangkau. Sedangkan konsumen yang lain akan lebih memilih cafe yang pelayanannya memuaskan yang membuat mereka merasa nyaman di cafe tersebut. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka penulis perlu meneliti cafe yang ramai dikunjungi pelanggan. Penulis memilih cafe yang ada di daerah Telang. Café joker karena merasa cafe yang berada disana sesuai dengan konsep cafe yang penulis maksud. Disanalah satu tempat di, bangkalan kamal telang depan gerbang kampus universitas trynojoyo madura. terdapat cafe

joker yang berukuran besar atau luas dan selalu ramai dikunjungi pelanggannya. Hal ini sangat menarik perhatian mengingat di bangkalan banyak sekali café tetapi tidak seramai cafe joker.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepemimpinan**

Dasar-dasar Kepemimpinan Kuantum adalah kepemimpinan yang berorientasi masa depan dengan komitmen untuk “melihat dan memimpikan”, “mengubah”, dan “mendorong” pengikut menuju tujuan yang direncanakan. Konsep ini akan lancar terlaksana jika mendapat dukungan dari sisa lima komponen yang “membungkus” inti. Dan kelima komponen tersebut kemudian diinterpretasikan menjadi lima komponen lainnya (lihat kotak ketiga dari tengah). Tujuan akhirnya adalah kesejahteraan para pemangku kepentingan, mulai dari pemasok, pelanggan, investor hingga masyarakat luas. Pemimpin “melihat dan bermimpi” ketika berdiri di hadapan pengikutnya. Melihat dan bermimpi dapat dilakukan dengan “pendekatan arsitek”. Pemimpin “berubah” ketika mereka menjadi bagian dari pengikutnya. Hal ini dapat dilakukan dengan “pendekatan Bunda Teresa”. Sementara itu, pemimpin “memimpin” ketika mereka berdiri di belakang pengikutnya, yang memotivasi mereka. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan “pendekatan permainan golf”.

JAKARTA CONSULTING GROUP (JCG) telah mengembangkan model yang menyajikan faktor-faktor yang mendukung penerapan kepemimpinan kuantum, Model ini direpresentasikan sebagai segi lima (gambar bersisi lima) karena konsepnya memiliki lima elemen penting yang harus dipahami dan diterapkan sebagai pendukung. Konsep kepemimpinan kuantum memiliki lima komponen utama yang mendukung implementasinya, yaitu visi, strategi, komitmen, tindakan, dan sensitivitas. Visi berarti cita-cita masa depan, impian tentang masa depan organisasi. Visi itu penting karena, seperti kata pepatah, “Kita tidak akan pernah bisa membangun kastil di mana pun jika kita tidak bisa membangunnya dalam pikiran kita.” Visi tersebut kemudian berubah menjadi misi dan strategi yang akan menjadi pedoman bagi setiap anggota organisasi dalam menjalankan segala aktivitasnya. Komitmen berarti berpegang teguh pada apa yang telah diidentifikasi bersama (visi, misi, tujuan, dan strategi jangka panjang).

Elemen selanjutnya adalah tindakan. Tindakan di sini merupakan bentuk lain dari strategi, jadi lebih pada taktik organisasi. Faktor terakhir adalah kepekaan, terutama terhadap perubahan, baik yang terjadi di dalam maupun di luar organisasi. Hasil akhirnya adalah seberapa cepat organisasi bekerja untuk mencapai tujuan. Kelima elemen ini membantu mewujudkan tiga filosofi dasar kepemimpinan kuantum. Pertama, filosofi mengenai amanah pemimpin untuk “melihat, bermimpi dan berprestasi”, khususnya pendekatan arsitek. Seorang pemimpin ibarat seorang arsitek yang membangun masa depan suatu organisasi. Dikatakan

mampu menciptakan bangunan imajiner masa depan organisasi, namun tetap harus mempunyai dasar dalam kenyataan. Kita bisa menyebutnya dengan pendekatan Creative Imagination Based on Reality (CIBOR).

Seorang arsitek, ketika dihadapkan pada daerah pegunungan, tidak akan berpikir: “Oh, itu sulit. Mengapa tidak membeli tanah datar agar lebih mudah dibangun? Jika dia memang berpikir seperti itu maka dia bukanlah seorang arsitek yang hebat. Untuk apa? Karena tidak semua daratan itu datar. Sebaliknya, ia menghadapi kenyataan saat ini (medan berbukit) dan mampu menciptakan bangunan yang paling sesuai. Demikian pula seorang pemimpin. Ia harus memahami, menerima dan membangun mimpi berdasarkan realitas internal dan eksternal organisasi. Oleh karena itu, imajinasi yang kaya saja tidak cukup, karena perlu dibentuk juga. Imajinasi seorang pemimpin kuantum tidak boleh berkeliaran ke segala arah dan harus benar-benar dapat dicapai. Kedua, filosofi mengenai peran pemimpin kuantum dalam “perubahan” dikenal dengan pendekatan Bunda Teresa, khususnya Mengasuh dengan rasa hormat, cinta, dan perhatian. Bunda Teresa, salah satu pemenang Hadiah Nobel, menganut prinsip “membimbing dengan rasa hormat, cinta dan perhatian”. Artinya “mengganti” anggota suatu organisasi memerlukan pendekatan personal yang sangat baik dari pemimpinnya.

Pemimpin yang baik akan membimbing dengan rasa hormat, kasih sayang dan perhatian sehingga pengikutnya minimal bisa menjadi pemimpin. Ketiga, filosofinya menyangkut “gerakan”, khususnya penerapan konsep permainan golf, meliputi arah (direction), jarak (distance Measurement), dan ketelitian (accuracy). Artinya untuk memotivasi bawahan, pemimpin harus mempunyai pola pikir yang mendukung golf. Sebelum memukul bola golf, hal pertama yang perlu Anda lakukan adalah menentukan arah pukulannya. Jika kepemimpinan buruk, semua upaya akan sia-sia. Baru setelah itu seseorang memperkirakan jarak dan memikirkan keakuratannya.

Hal yang sama berlaku untuk kepemimpinan. Seorang pemimpin kuantum pertamanya harus memikirkan arah yang harus diambil untuk mencapai visinya, kemudian memperkirakan sejauh mana impian tersebut perlu dicapai dan akhirnya mengambil tindakan yang tepat. Dalam golf, orang yang paling mahir sekalipun tidak akan bisa secara konsisten menyelesaikan permainan hanya dengan satu pukulan (hole in one). Ini sangat sulit untuk dilakukan. Dalam peran kepemimpinan, untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, diperlukan langkah-langkah (milestone) tertentu yang harus dicapai.

### **Kualitas Layanan**

Dalam hal kualitas pelayanan, skalanya tidak hanya ditentukan oleh kelompok yang melayani tetapi juga lebih ditentukan oleh kelompok yang dilayani, karena merekalah yang menghargai pelayanan dan oleh karena itu dapat mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan

harapan mereka untuk memenuhi kepuasan mereka. Saat ini pelanggan semakin cerdas, hal itu sangat penting sehingga pelaku bisnis harus mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Penyimpangan sekecil apa pun, misalnya pelayanan tidak sesuai harapan, pelanggan akan menilainya buruk.

a. Kualitas layanan internal

Kualitas pelayanan internal mengacu pada interaksi pegawai dalam organisasi/perusahaan dengan fasilitas yang tersedia.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal meliputi:

- model pengelolaan umum organisasi/perusahaan;
- menyediakan fasilitas pendukung,
- pengembangan sumber daya manusia;
- lingkungan kerja dan keharmonisan hubungan kerja;
- model insentif.

Jika faktor-faktor di atas dikembangkan maka loyalitas dan integritas setiap pegawai akan mampu mengembangkan pelayanan yang terbaik di antara mereka. Selanjutnya apabila seluruh kegiatan dapat dilakukan secara terpadu dalam bentuk saling memfasilitasi dan mendukung, maka hasil kerjanya dapat sepenuhnya menunjang kelancaran operasional perusahaan.

a. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas pelayanan terhadap pelanggan eksternal, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor, antara lain:

- 1) Permasalahan terkait penyediaan layanan;
  - model layanan dan proses penyediaan/pembentukan layanan tertentu;
  - model pemberian layanan;
  - model penjualan jasa;
  - model layanan dalam pemberian layanan;
- 2) Masalah yang berkaitan dengan penyediaan barang Peternakan belajar
  - model jasa dan produksi barang atau jasa berkualitas menyediakan barang berkualitas;
  - model layanan distribusi barang,
  - model layanan penjualan produk;
  - model layanan purna jual.

Keempat jenis layanan di atas dapat kita sebut sebagai kinerja layanan.

Mengevaluasi pelayanan

Selanjutnya jika kita menghubungkan kinerja pelayanan ini dengan harapannya keamanan (expectation) dan kepuasan (satisfaction), tabelnya sebagai berikut:

1. Kinerja < Ekspektasi (Kinerja < Ekspektasi) Jika kinerja pelayanan menunjukkan kondisi di bawah ekspektasi pelanggan, maka pelayanan pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.
2. Kinerja = Ekspektasi Jika kinerja pelayanan sama atau sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan, namun tingkat kepuasannya minimal karena dalam hal seperti ini, dapat dianggap bahwa pelayanan tidak mempunyai karakteristik. Oleh karena itu, layanan ini dianggap normal atau biasa saja.
3. Kinerja > Ekspektasi (Kinerja > Ekspektasi) Jika kinerja pelayanan melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelayanan dianggap luar biasa atau sangat memuaskan karena pelayanan diberikan pada tingkat yang optimal.

Selain itu, untuk bersiap memberikan keunggulan layanan di lingkungan internal dan eksternal, kami dapat meninjau pendapat utama para ahli mengenai harapan utama pelanggan internal dan eksternal. Namun, kita harus selalu ingat bahwa kesuksesan layanan pihak ketiga tidak serta merta terjadi di dalam perusahaan kita sendiri. Keberhasilan suatu layanan saat ini belum tentu berhasil besok. Selalu ada perubahan! Keinginan konsumen sering berubah dan inilah sebabnya layanan berubah seiring waktu.

### **Loyalitas**

Dalam melaksanakan aktivitas kerja pegawai tentunya tidak akan menjauh dari kata loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian pegawai tersebut hendak senantiasa melaksanakan pekerjaan dengan baik. Pegawai akan merasakan adanya kesenangan yang kuat dan mendaalam terhadap pekerjaan yang dicoba.

Menurut Octavia (2019) loyalitas kerja diartikan sebagai landasan dan haluan berperilaku kerja dalam bentuk kesediaan untuk mengikuti dan mentaati hal-hal yang menjadi keharusannya.

Menurut Walker (dalam Umar, 2019) loyalitas diartikan sebagai lanjutan dari pegawai yang puas untuk menjadi loyal ketika mereka melihat organisasi menawarkan peluang untuk belajar, bertumbuh dan pada saat yang sama menyediakan jalur karier yang sudah jelas dan dapat mereka raih.

Indikator loyalitas Bagi Siswanto (dalam Iwan Kurniawan S, 2020) yang bagi individu antara lain:

1. Taat pada peraturan

Tiap kebijakan yang diterapkan dalam Perusahaan buat memperlancar serta mengendalikan jalannya penerapan tugas oleh manajemen Perusahaan yang harus ditaati serta dilaksanakan/dipatuhi dengan baik. Kondisi ini hendak memunculkan adanya bentuk kewajiban pada ketertiban yang menguntungkan Perusahaan baik internal ataupun eksternal.

Kesanggupan dari pegawai buat senantiasa berupaya mematuhi segala peraturan, perintah dari Perusahaan serta tidak melanggar ketertiban maupun peraturan yang sudah diresmikan. Maka itu Ketaatan tenaga kerja ialah sesuatu prioritas guna tingkatkan loyalitas pada Pekerjaan di Perusahaan pegawai bernaung.

2. Tanggung jawab pada industri ciri pekerjaan serta Implementasi tugasnya akan memiliki konsekuensi yang dibebankan pegawai. Ada Kesanggupan pegawai untuk mampu melakukan tugas sebaik- baiknya serta pemahaman hendak tiap-tiap suatu resiko, dalam penerapan tugasnya hendak membagikan penafsiran tentang keberanian serta pemahaman bertanggung jawab terhadap resiko atas apa yang sudah dilaksanakan.

3. Keinginan untuk mampu bekerja sama. Bekerja sama dengan orang- orang dalam sesuatu kelompok/team hendak membolehkan Pada Perusahaan bisa menggapai tujuan yang tidak bisa jadi dicapai oleh orang. Karena untuk menggapai tujuan industri ataupun perusahaan tidak bisa jadi dicoba secara individual. Hingga sampai taraf dari menjalankan ikatan kerja sama dengan orang lain. Dalam satu organisasi/ kelompok karna akan berdampak memudahkan mudah menggapai tujuan bersama.

4. Rasa jiwa memiliki

Adanya rasa turut jiwa memiliki jati diri pegawai terhadap perusahaan hendak membuat pegawai mempunyai perilaku untuk bisa turut melindungi serta bertanggung jawab terhadap industri sehingga pada tolak ukurnya akan mengambil kesimpulannya berdampak memunculkan loyalitas demi tercapainya tujuan – tujuan perusahaan.

5. Hubungan atau ikatan antar pribadi

Pada jiwa yang memiliki loyalitas yang tinggi mereka akan memiliki perilaku yang bersifat elastis ke arah tata ikatan antara individu. Karenanya bisa menggapai tujuan bersama pastinya didukung oleh orang – orang yang ada dalam perusahaan ataupun industri itu sendiri, jadi ikatan antara individu yang terdapat didalamnya sangatlah berarti.

## **METODE PENELITIAN**

Metode adalah langkah yang digunakan untuk menyelesaikan masalah pada objek yang diteliti metode atau pendekatan penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif meruakan suatu penelitian yang menekankan pada hal terpenting atau kualitas dari suatu barang atau benda yang menjadikan makna dibalik kejadian yang dijadikan suatu pengembangan konsep teori. Metode penelitian kualitatif yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini digunakan untuk mendiskripsikan tentang suatu kemampuan agar tercipta kenyamanan dalam suatu usaha untuk memperoleh data dari pelaku atau populasi yang berperan penting dalam suatu usaha. Penulis juga mendapat data dari hasil pengamatan wawancara, pemotretan, catatan lapangan yang dikemas oleh peneliti secara ringkas dilokasi

penelitian dan tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka. Peneliti melakukan analisis data untuk memberikan informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan dasar pola aslinya. Peneliti dalam melaksanakan penelitiannya mengandalkan tiga hal yaitu pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Dalam usaha mengumpul data tersebut peneliti mengusahakan memperoleh data yang rinci dalam segala sesuatu yang dirasa perlu berkenaan focus dengan penelitian. Oleh karena itu perlu catatan yang langsung dari awal masuk ke lapangan sampai penelitian berakhir.

Catatan terdiri atas dua yang pertama, deskripsi, yaitu berkaitan dengan apa yang sesungguhnya diamati yang benar-benar terjadi menurut apa yang peneliti lihat dan dengar dari narasumber yang mengalami. Kedua komentar tafsiran refleksi, pemikiran atau pandangan peneliti tentang apa yang diamati. Peneliti sebagai instrument pertama yang mengumpulkan data dengan alat pengumpul data berupa wawancara tanya jawab dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini dokumentasi yang dipakai oleh peneliti berupa rekaman, Tanya jawab antara peneliti dengan karyawan yang ada di café joker.

Analisi data merupakan suatu langkah untuk mengurangi suatu masalah pada focus kajian yang menjadi bagian susunan atau bagian. Analisi data juga merupakan langkah yang sangat urgent dan menentukan dikarenakan melalui analisi yang optimal yang diinterpretasikan dengan tepat yang membuahkan hasil penelitian yang bermakna. Interpretasi atau penaksiran dengan data yang dianalisis diunakan untuk merujuk teori yang berhubungan dengan kajian.

Dibalik penelitian ini terdapat kerja keras peneliti dalam menerobos rintangan-rintangan yang memiliki sulitnya kerja pikir yang jernih. Peneliti juga berfikir kreatif dan inovatif agar bisa menghubungkan, mengkeasi dan mengembangkan suatu interpretasi untuk dijadikan pengalaman dan ilmu.

Penelitian kualitatif memunculkan data yang wujudnya berupa kata-kata, dan bukan rentetan atau rangkaian angka. Analisis data kualitatif diartkan sebagai sebuah proses dan juga dipandang sebagai penjelasan tentang komponen-komponen yang perlu ada dalam sesuatu yang dianalisis. Oleh karena itu pada konteks analisis data dalam proses mencari, dan menyusun dalam sistematis yang di peroleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori yang sesuai, menyusun ke dalam pola yang akan dipelajari dan dibuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mengharpkan adanya temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap. Sehingga menemukan data yang jelas

dapat berupa hubungan kausal atau interaktif (teori). Aktifitas analisi data terdiri atas wawancara, Tanya jawab dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan melalui wawancara tanya jawab peneliti mendapatkan data mengenai beberapa aspek yang menentukan peran karyawan terhadap loyalitas konsumen dari kemampuan dan keterikatan peraturan yang ditetapkan oleh pemilik café Joker.

Berikut data yang kami peroleh dari hasil wawancara:

Peneliti memeberikan pertanyaan kepada seluruh pekerja karyawan yang ada di Café Joker:

1. Sudah berapa lama anda bekerja di Café Joker?
2. Bagaimana kebijakan yang diterapkan pemilik Café (bos) dalam usaha café ini?
3. Bagaimana sikap anda dalam menghadapi complain konsumen ?

Nama	1	2	3
Uswatun	7 bulan	Ketertiban waktu dan sergam	Memberikan pengertian bahwa dicafe joker menerapkan sistem antri
Amel	7 bulan	Disiplin keterlambatan dan seragam	Meminta untuk sabar menunggu pesanan
Faidi	6 bulan	Pemilik sudah menganggap karyawan sebagai keluarga	Tetap senyum kepada pelanggan
Ibad	1 bulan	Adanya saksi bagi karyawan yang melanggar peraturan	Memastikan kembali apa yang pelanggan pesan
Firman	6 bulan	Kedisiplinan dan ketekuan	Saya hanya menampung terkait complain tersebut untuk saya salurkan ke manajer
Andre Maulana	7 bulan	Seragam harus dipakai saat kerja, konsisten dan tepat waktu	Jika ada komplek kami langsung tanggap dalam memperbaiki kesalahan tersebut
Samsul Arifin	6 bulan	Keamanan dan ketertiban	-

Alfarizi	3 bulan	Disiplin, menjaganya harus lebih baik dan awas karena itu tanggung jawab saya	Sepakat untuk memperluas lahan parkir
Moh Alfian	2 bulan	Kedisiplinan dan keamanan café joker	Selama saya bekerja disini saya belum mengalami komplain

Table 1 : hasil wawancara tanya jawab antara peneliti dengan seluruh karyawan

### Pembahasan

Sikap yang dimiliki seorang wirausahawan umumnya adalah jiwa kepemimpinan. Bagaimana beliau bisa memimpin dan mengatur para anak buahnya. Sikap kepemimpinan atau kebijakan yang diambil atau dibuat oleh seorang bos mempengaruhi berkembangnya suatu usaha tersebut. Menciptakana kedisiplinan dan memberikan pelajaran atau strategi bagi karyawan untuk memberikan pelayannya yang terbaik bagi konsuen. Di Café Joker yang baru berdiri 7 bulanan ini, mereka memiliki service yang baik dan ramah terhadap konsumen.

Peraturan yang ditetapkan oleh pemilik Café Joker terbilang sangat mengedepankan kediiplinan atau sikap service yang baik untuk konsumen. Dimana yang pertama diterapkan adalah disiplin terhadap diri sendiri. Sebagai contohnya, karyawan dilarang untuk datang terlambat, jika Ia datang terlambat maka akan ada sanksi yang harus mereka tanggung. Selain itu mereka juga dituntut untuk menggunakan seragam ketika bekerja, ini adalah contoh bahwa mereka bertanggung jawab terhadap dirinya untuk mentaati peraturan yang ada. Dari semua tanggung jawab itu, membentuk kualitas layanan yang baik untuk mereka terapkan kepada konsumen. Kualitas service yang dipengaruhi oleh beberapa hal memberikan dampak yang positif untuk mereka. Mereka mendapatkan beberapa skill dari sikap atau kebiasaan yang mereka hadap selama bekerja. Dengan demikian, Café Joker mendapatkan kepercayaan yang maksimal terhadap konsumen. Dibuktikan dengan ramainya Café Joker disetiap harinya. Hingga parkir yang disediakan selalu full. Café Joker yang baru berdiri 7 bulan sampai harus menambah tukang parkir menjadi 2 orang.

Pembahasan hasil penelitian adalah ulasan temuan penelitian yang ditinjau dari kajian – kajian teori yang relevan. Pembahasan fokus penelitian adalah hasil kajian peneliti secara independen yang didukung oleh teori – teori pendidikan yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa :

1. Café Joker memiliki sistem kerja shift, shift 1 dari pukul 08.00 – 16.00 dan shift 2 dari jam 16.00 – 24.00
2. Kedisiplinan karyawan terhadap peraturan harus dipertanggung jawabkan

3. Sikap atasan yang menganggap karyawan seperti layaknya keluarga sendiri, menciptakan kenyamanan dalam bekerja sebagai karyawan.
4. Keahlian karyawan yang terus dikembangkan dari kritik dan saran pembeli yang membangun.
5. Skill atau attitude karyawan yang selalu menerima komplain dan menanggapi dengan sopan dan santun.
6. Selalu memberikan pelayanan atau service yang baik kepada konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian, wawancara dan tanya jawab, kesimpulan umum dari peneliti yang diperoleh, untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dibutuhkan kerjasama yang baik antara karyawan dan pemilik. Peraturan yang diterapkan oleh pemilik di cafe joker sudah cukup baik seperti adanya sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan contohnya masalah keterlambatan dan seragam serta pelayanan yang baik bagi para pelanggan. Hal tersebut dapat menambah atau meningkatkan loyalitas pelanggan di cafe joker yang semakin hari semakin ramai dikunjungi. Kesimpulan berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan.

### **Saran**

Mengacu pada hasil penelitian, maka peneliti memberikan masukan berupa saran demi perbaikan yang ada di cafe joker 1) terkait dengan layanan bagi para pelanggan yang masih ada komplain atas lamanya pesanan yang datang diharapkan bagi para karyawan agar lebih cepat dan cekatan dalam melayani pelanggan. 2) meningkatkan skill karyawan khususnya para barista agar menciptakan rasa kopi dan minuman baru yang berbeda serta unik dari cafe lainnya. 3) memberi rasa nyaman bagi para pelanggan seperti tersenyum saat melayani, tidak ketus ketika berbicara dan selalu menjaga kebersihan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Faradisa, Isti., dkk. 2016. Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Cafe). *Journal Of Management*, Vol. 02, No.2.
- Farasa, Nisa dan Hanson E. Kusuma. 2015. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kebetahan di Cafe: Perbedaan Preferensi Gender dan Motivasi. *Prosiding Temu Ilmiah IPLBI*. Hal: 29-34.
- Harianto, David dan Hartono Subagio. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 01, No. 01: hal 1-8.
- Kristiana, Maria dan Muhammad Edwar. 2017. Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Vol. 01, No. 01. Hal 113- 117.

- Lestari, Fibria Anggraini Puji. 2018. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosio e-kons*, Vol. 10, No. 02. Hal: 179-187.
- Levy, Michael dan Weitz, Barton A. 2007 *Retailing Management*, Edisi 4. New York: McGraw Hill.
- Masrul dan Okta Karneli. 2017. Pengaruh Store Atmosphere Dan Store Location Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Produk Texas Chicken Plaza Citra Pekanbaru). *Jurnal of Management*. Vol. 04, No. 02. Hal: 1-11.
- Mastuti, Endang Tri. 2010. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Kembali Konsumen pada Hypermart Solo Grand Mall dengan Persepsi Penanganan Keluhan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Riset Manajemen dan Akutansi* Vol. 01, No. 02. Hal: 36- 49.
- Sopiah dan Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Tulipa, Diah.,dkk. 2014. The Influence of Store Atmosphere on Emotional Responses and RePurchase Intention. *Journal of Business Management and Strategy* Vol. 05, No. 02. Hal: 151-164.
- Utami, Ida Ayu Inten Surya dan I Made Jatra. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 04, No. 07: hal: 1984-2000.
- Basu Swastha D.H dan T. Hani Handoko, 1987. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Cooper, Donald R and Emory, William. 1995. *Business Research Methods*. Chicago : Irwin.
- Frazer, John and Robinson. 1999. *It's All About Customer : The Perfect Way to Grow Your Business Through Marketing*. Sales and Service. Second Edition, by Bell & Bain Ltd, Glasgow.
- Gronross, Christian. 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. CA- Lexington.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. *Principles of Marketing*. Seventh Edition, Prentice - Hall Inc, 1996.
- Lovelock, Christopher H. 1991. *Service Marketing*. Second Edition, Prentice – Hall. Rangkuti, Freddy. 1997. *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.