
PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM KEPUASAN KONSUMEN DI OUTLET MIXUE ICE CREAM AND TEA MULYOSARI SURABAYA

Matheus Alfredo

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan jasa dalam memuaskan konsumen di outlet Mixue Ice Cream and Tea Mulyosari, Surabaya. Mixue Ice Cream & Tea adalah sebuah perusahaan waralaba yang menjual es krim sajian lembut dan minuman teh yang berasal dari Zhengzhou, Henan, Tiongkok, dan didirikan pada 16 Juni 1997. Hingga tahun 2023, Mixue telah memiliki 21.581 gerai yang tersebar di Tiongkok dan sedikitnya 12 negara lainnya di Asia-Pasifik. Mixue mulai masuk ke pasar Indonesia sejak tahun 2020 dan hingga tahun 2023 telah tersebar kurang lebih 10.000 gerai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan narasumber serta observasi langsung di lokasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Mixue di Mulyosari sudah baik dan sesuai dengan standar perusahaan, meskipun masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, seperti kurangnya kepekaan karyawan terhadap kebingungan konsumen dan perlengkapan fasilitas yang kurang memadai. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan jasa sangat berpengaruh dalam menciptakan kepuasan konsumen. Peneliti menyarankan agar Mixue meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada untuk lebih memuaskan konsumennya. Selain itu, edukasi dan pelatihan bagi karyawan mengenai cara memberikan pelayanan yang baik perlu diterapkan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, Mixue Ice Cream & Tea, Mulyosari, Surabaya

Abstract

This research aims to determine the importance of service quality in satisfying consumers at the Mixue Ice Cream and Tea Mulyosari outlet, Surabaya. Mixue Ice Cream & Tea is a franchise company that sells soft serve ice cream and tea drinks originating from Zhengzhou, Henan, China, and was founded on June 16 1997. By 2023, Mixue has 21,581 outlets spread across China and at least 12 other countries in Asia-Pacific. Mixue started entering the Indonesian market in 2020 and by 2023 it has spread to approximately 10,000 outlets. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews with informants and direct observation at the research location. The research results show that the service provided by Mixue employees in Mulyosari is good and in accordance with company standards, although there are still several shortcomings that need to be corrected, such as the lack of employee sensitivity to consumer confusion and inadequate facilities. The conclusion of this research is that service quality is very influential in creating consumer satisfaction. Researchers suggest that Mixue improve existing services and facilities to better satisfy its consumers. Apart from that, education and training for employees on how to provide good service needs to be implemented to maintain and improve the quality of the services provided

Keywords: service quality, customer satisfaction, Mixue Ice Cream & Tea, Mulyosari, Surabaya.

1. PENDAHULUAN

Es krim bukan lagi panganan yang asing bagi masyarakat Indonesia. Brand Marketing Manager Glico Gingsir Nando Tampubolon memiliki analisis tersendiri tentang kebiasaan masyarakat Indonesia dalam menyantap es krim. Nando mengungkapkan masyarakat Indonesia tak punya waktu spesifik untuk makan es krim. Kebanyakan

masyarakat Indonesia mengkonsumsi es krim pada saat cuaca panas. Kebiasaan ini terungkap dalam sebuah penelitian yang melibatkan 500 responden pada tahun 2018.

Indonesia merupakan pasar yang besar, maka tidak mengherankan jika ada banyak produk makanan dan minuman masuk ke negara ini seperti KFC, McDonald, Staebuck dan es krim Aice asal Singapura beberapa tahun yang lalu. Es krim Mixue pun masuk Indonesia. Mixue didirikan tahun 1997 sebagai kedai es dan minuman di Zhengzhou di Provinsi Henan, China. Pada tahun 2000 Mixue telah membuka toko dan menjual es krim dengan harga yang jauh lebih murah daripada rata-rata pasar. Mereka memasuki model bisnis waralaba pada 2007 dan membangun pabrik mereka sendiri tahun 2012. Pada 2014, Mixue melangkah lebih jauh dan membuka gudang dan pusat logistik sendiri.

Saat ini Mixue menghadapi persaingan yang ketat dengan pesaing baru bernama Aicha, Momoyo, WEDRINK. Oleh karena itu penting bagi Mixue untuk berorientasi pada upaya dalam menciptakan kepuasan konsumen sebagai antisipasi dalam menghadapi dampak persaingan langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini mengungkap topik Pentingnya kualitas pelayanan jasa dalam kepuasan konsumen Di Mixue Mulyosari.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. penelitian kualitatif deskriptif. Dengan melakukan survey dan wawancara terhadap outlite mixue yang berada di mulyosari surabaya timur dengan menggunakan wawancara dalam mengetahui kualitas layanan jasa suatu tempat minum mixue yang berada di wilayah mulyosari sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan jasa di mixue .metode penelitian yang dipakai dengan menggunakan metode kualitatif menekankan data data yang ada pada narasumber.

2.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu sumber data yaitu data primer. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Sumber data pimer dalam penelitian ini adalah persepsi konsumen yang berkunjung di outlite mixue mulyosari

2.3 Data Narasumber

Dalam penelitian kualitatif narasumber (informan) sangat penting, bagi peneliti dalam memberikan informasi. Narasumber (informan) dalam penelitian ini berjumlah 6 orang , yang terdiri dari 2 mahasiswa dan 4 pekerja. Semua narasumber tersebut berada di surabaya semuanya. Dipenelitian ini menggunakan teknik analisis naratif deskriptif menggunakan metode miles and huber salah satu tahapan yang dilakukan oleh peneliti dengan pendekatan kualitatif adalah analisis data.

2.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan ,pada penelitian kali ini yang peneliti lakukan di outlite yang berada di kota surabaya tepatnya di jalan raya mulyosari 110 kecamatan mulyorejo kota surabaya jawa timur.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

- **Wawancara**
Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.
- **Observasi**

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian.

2.6 Dokumen

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.

2.7 Teknik Analisis Data

Peneliti ini menganalisa data dengan teknik analisa kualitatif deskriptif menggunakan metode miles and huber salah satu tahapan yang dilakukan oleh peneliti dengan pendekatan kualitatif adalah analisis data.

Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif.

2) Reduksi Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3) Penyajian Data

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel.

4) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

3. HASIL

Tabel 1.
Deskripsi Narasumber

No	Nama	Umur	Jenis kelamin	Status	Frekuensi Kunjungan
1	Yap kevin	23	Laki laki	Pekerja kantor	3x
2	Junita	24	Perempuan	Mahasiswa	2x
3	Geby	20	Perempuan	Pekerja	3x
4	Oliver	21	Laki laki	Mahasiswa	1x
5	Anggra	22	Perempuan	Mahasiswa	2x
6	Shierly	25	Perempuan	Guru les	3x

Hasil Reduksi Data

Tabel 2.
Hasil Reduksi Data Pendapat Narasumber tentang Layanan Mixue

Narasumber	Hasil wawancara
1,2,3,4 dan 6	Bahwa layanan mixue sudah sesuai dengan permintaan konsumen
5	Dari segi pelayanan yang diberikan kurang spesifik/kurang unik dalam melayani konsumen yang berkunjung

Sumber: Data Wawancara Peneliti (2024)

Ada 2 kelompok yang akan peneliti jelaskan pada bagian ini kedua kelompok ini mengatakan :

1. Bahwa pelayanan yang diberikan oleh mixue sudah sesuai dengan yang diharapkan (narasumber 1,2,3 4 dan 6)
2. Bahwa pelayanan yang diberikan mixue kurang spesifik /kurang unik (narasumber 5)

Tabel 3.
Hasil Reduksi Data Pendapat Narasumber tentang Fasilitas Mixue

Narasumber	Hasil wawancara
1,2, dan 3	Keempat narasumber ini mengatakan memadai untuk fasilitas indoor seperti ketersediaan AC,kursi dan toilet yg bersih
4 dan 5	Yang peneliti amati saat mewawancarai kedua narasumber ini yaitu adanya adanya ketersediaan fasilitas outdoor seperti parkir yang memadai namun kurang dilengkapi ruangan dine in untuk mengambil menu pesanan dari luar
6	Kurangnya ketersediaan kelengkapan fasilitas perlengkapan seperti tissue dan air minum untuk menetralisasi rasa manis pada es krim/minuman manis lainnya

Sumber: Data Wawancara Peneliti (2024)

Ada 3 kelompok narasumber yang peneliti milah karna memiliki persepsi berbeda:

1. Ketersediaan yang dimiliki oleh outloite indoor mixue mulyosari memadai dan konsumen merasa puas (1,2,3 dan 5)
2. Bahwa konsumen merasa tidak nyaman berjunjung ke outlite karna kurangnya fasilitas seperti parkir dan ruangan dine in (4 dan 5)
3. Kurangnya kelengkapan tissue dan es krim sebagai penetralisasi rasa manis pada minuman es krim.(6)

Tabel 4
Reduksi Data Pendapat Narasumber tentang Respon Karyawan

Narasumber	Hasil wawancara
1,2,3 dan 6	Ketiga narasumber ini mengatakan bahwa respon karyawan dalam melayani konsumen yang berkunjung sudah cepat dan sesuai
4 dan 5	Menurut narasumber ini di mixue mulyosari maupun outlite lainnya untuk respon kerja yang cepat dan sesuai itu masih terlihat kurang di karyawan

Sumber: Data Wawancara Peneliti (2024)

Menekankan pada ketepatan dan kesesuaian , menurut pendapat merek mari disimak:

1. Pada poin pertama keempat narasumber mengatakan bahwa respon karyawan sudah cepat dan sesuai sehingga narasumber berkunjung tanpa antri karna diatur sedemikian rupa oleh karyawan dalam melayani konsumen (1,2,3 dan 6)
2. yang terakhir mengatakan bahwa respon kerja karyawan masih terlihat kurang dalam bekerja dan menjalankan tugas (4 dan 5)

Tabel 5

Reduksi data Pendapat Narasumber tentang Etika dan Kesopanan Karyawan

Narasumber	Hasil wawancara
1,2,3 dan 5	Keempat narasumber mengatakan bahwa Semua karyawan mixue sudah sangat sopan dan memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen. Sehingga konsumen puas dan senang ketika membeli produk mixue
4	Karyawan kurang ramah dan semangat melayani konsumen
6	Etika dan kesopanan karyawan mixue lumayan baik, hanya saja harus lebih profesional. Seringkali didapati karyawan yang tidak ceria dan memasang ekspresi jutek

Sumber: Data Wawancara Peneliti (2024)

Yang peneliti amati saat melihat jawaban narasumber ialah ada 3 kelompok perbedaan persepsi :

1. Bahwa dalam hal etika dan kesopanan pada outlite mixue dijunjungi nilai moral dalam melayani konsumen yang berkunjung (1,2,3,dan 5)
2. Kurang adanya keramahan dan semangat yang dimiliki oleh staf karyawan pekerja mixue yang mana dinilai kurang bagus namun ada juga yang bercanda berlebihan dengan teman kerjanya saat sedang bekerja (inkonsisten?tidak seragam)(4)
3. Narasumber ini mengatakan bahwasanya karyawan yang berkerja disana kurang bagus dalam melayani customer yang berkunjung seperti memasang muka jutek dan tidak ceria (masalah emosional yang tidak terkontrol oleh karyawan)(6)

Tabel 6.

Reduksi Data Pendapat Narasumber tentang Empati Karyawan Mixue

Narasumber	Hasil wawancara
1,2,3 dan 4	jawaban narasumber yaitu Selain ramah, karyawan mixue juga memiliki empati yang tinggi dalam melayani konsumen Sehingga para karyawan mixue selalu dapat merekomendasikan produk minuman mereka sesuai selera customer nya .
5	Yang peneliti amati dari jawaban narasumber ini ialah belum adanya kepekaan karyawan dalam kebingungan konsumen saat belanja di mixue mulyosari
6	Jawaban yang diberikan oleh narasumber wanita alumni uwika ini ialah Tidak terlalu berempati, karyawan mixue lebih mengutamakan pekerjaan dalam bilik counter daripada diluar bilik counter

Sumber: Data Wawancara Peneliti (2024)

Hal yang sama terkait empati akan penulis jelaskan dan pilah pada kesempatan ini :

1. Keempat narasumber mengatakan hal sama yaitu Selain ramah, karyawan mixue juga memiliki empati yang tinggi.(1,2,3 dan 4)
2. Narasumber ini mengatakan bahwa kurang adanya kepekaan karyawan saat melayani pembeli yg kebinguan/(ilfeel) (5)

3. Terdapat kurangnya sikap empati dari karyawan mixue yang lebih memprioritaskan pekerjaan dalam bilik counter dari pada luar counter.(6)

Pembahasan Peran Kualitas Layanan Jasa

Peran kualitas layanan dalam kepuasan konsumen adalah ;

1. memastikan kesesuaian dengan permintaan konsumen berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen .rasa puas konsumen terbentuk ketika konsumen memperoleh layanan yang sesuai harapan dan spesifikasi produk yang dijanjikan oleh mixue .
2. ketersediaan fasilitas didalam dan diluar outlet berperan penting membentuk kepuasan konsumen ,hal hal seperti ketersediaan ruang untuk menunggu,lahan parkir dan toilet membantu menciptakan atmospher yang positif bagi konsumen selama melakukan pembelian
3. konsistensi kecepatan respon karyawan berperan dalam membentuk dan menjaga kepuasan konsumen .hal ini disebabkan karena kecepatan layanan yang diberikan akan mengurangi jumlah antrian yang terjadi dan menghemat waktu konsumen selama proses pembelian
4. sikap etis dan profesional karyawan berperan dalam membentuk kepuasan konsumen karena kedua sikap ini mampu membuat konsumen merasa lebih dihargai sebagai pembeli .perasaan ini berperan dalam menumbuhkan rasa puas konsumen karena sesuai harapan dan keinginannya
5. empati karyawan dalam hal ini kemampuan memahami keinginan konsumen dengan baik dan memberikan bantuan berupa rekomendasi produk saat pembelian,sesuai dengan harapan konsumen dalam proses pembelian.empati yang dirasakan konsumen ini akan menjadi rasa puas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini,kesimpulan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Penting bagi Mixue untuk berorientasi pada upaya dalam menciptakan kepuasan konsumen sebagai antisipasi dalam menghadapid dampak persaingan langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini mengakat topik **Pentingnya kualitas pelayanan jasa dalam memuaskan konsumen Di Mixue Mulyosari.**
2. Hasil wawancara dari 6 narasumber ,penelitian ini memiliki berbagai konsumen mulai dari kalangan mahasiswa sampai pekerja dengan rentang usia 19 – 26 tahun kebanyakan konsumen berkunjung ke outlet mixue mulyosari dengan persepsi berbeda sehingga pentingnya kualitas layanan jasa dalam melayani konsumen berkunjung itu harus dijaga dan diterapkan prinsip kualitas layanan guna mendapat mutu berkualitas.

Saran

Pada kesempatan ini penulis mau menyampaikan saran kepada outlite mixue :

1. meningkatkan pelayanan dengan baik serta mutu oleh pihak karyawan kepada costumer yang berkunjung agar dapat menarik banyak meminat mixue.
2. membangun hubungan harmonis antara karyawan dengan costumer yang berkunjung agar mendapat relasi yang baik serta hubungan yang serasi.
3. menerapkan prinsip yang ada pada kualitas pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan jasa dalam kepuasan konsumen yang berkunjung.
4. melengkapi lagi ketersediaan fasilitas mixue sebagai bahan tunjangan dalam mendatangkan pengunjung keoutlet tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Aswin Aswin, Fitriani Latief, Nurkhalik Wahdaniel Asbara, [PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN TERHADAP MINAT BERWIRUSAHA MAHASISWA ITB NOBEL INDONESIA MAKASSAR HERBAG MAKASSAR](#), [Nobel Management Review: Vol. 3 No. 4 \(2022\): Nobel Management Review](#)
- Bungin Burhan. 2009. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Harry Phinwa Sentosa, Fitriani Latief, Agunawan Agunawan, [Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Marketplace E-Commerce Shopee](#), [Nobel Management Review: Vol. 4 No. 1 \(2023\): Nobel Management Review](#)
- Heizer, Jay and Render Barry, (2015), *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Hilwa Hilwa, Fitriani Latief, Nurhaeda Z, [PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KEDAI KOPI TUNGKU HERBAG MAKASSAR](#), [Nobel Management Review: Vol. 3 No. 4 \(2022\): Nobel Management Review](#)
- Irwan B, Andi Widiawati, Fitriani Latief, [PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPI ILBS DI GOWA](#), [Nobel Management Review: Vol. 4 No. 2 \(2023\): Nobel Management Review](#)
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Luthans, Fred. 2012. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta.
- Mario Mario, Fitriani Latief, Ridwan Ridwan, [Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Honda Crf Di Makassar](#), [Nobel Management Review: Vol. 4 No. 1 \(2023\): Nobel Management Review](#)
- Nurul Hanifah Maulidyah, Fitriani Latief, Nurhaeda Zaeni, [Pengaruh Labelisasi Halal Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Kosmetik Wardah Pada Toko Satu Sama Hertasing Makassar](#), [Nobel Management Review: Vol. 4 No. 1 \(2023\): Nobel Management Review](#)
- Nurul Istiqamah, Fitriani Latief, Ali Murdhani Ngandoh, [FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA CABANG MAKASSAR](#), [Nobel Management Review: Vol. 3 No. 4 \(2022\): Nobel Management Review](#)
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Putri Andini Qurniadi, Andi Ummul Khair, Nurkhalik Wahdaniel Asbara, [PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM KOTA MAKASSAR](#), [Nobel Management Review: Vol. 4 No. 1 \(2023\): Nobel Management Review](#)
- Rezky Sulakarnain, Dirwan Dirwan, Nurkhalik Wahdaniel Asbara, [PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN RESIKO TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK MANDIRI \(Persero\) Tbk CABANG SAM RATULANGI](#), [Nobel Management Review: Vol. 3 No. 4 \(2022\): Nobel Management Review](#)
- Syerlina Syerlina, Un Dini Imran, Nurkhalik Wahdaniel Asbara, [PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN](#)

[DALAM MENGGUNAKAN JASA LAUNDRY 99 DI MAKASSAR](#), [Nobel Management Review: Vol. 3 No. 4 \(2022\): Nobel Management Review](#)