

# Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Bolu Amor Kota Sukabumi

Gita Suherman Wijaya<sup>1</sup>, Arief Firman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Sukabumi  
Jalan Babakan Sirna No. 27 Sukabumi Jawa Barat  
wgitasuherman@gmail.com

---

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan mengetahui hambatan apa saja yang ditemukan serta solusi yang diberikan oleh pihak Bolu Amor. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam proses penelitian Tugas Akhir ini antara lain : wawancara, observasi, penyebaran kuesioner yang menggunakan data primer berupa data pernyataan yang disebar kepada responden yang merupakan pengunjung Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi yang dipilih secara acak atau *random sampling*. Dan hasil data kemudian dianalisa lebih lanjut, setelah itu diketahui jawaban responden kemudian pernyataan diklasifikasi berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil analisa menunjukkan bahwa lima dimensi tersebut dapat dikategorikan cukup baik, Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi dapat memelihara hubungan baik bersama pelanggannya, dan membuat pelanggan merasa nyaman berada di Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan**

## Abstract

*This study aims to determine the quality of service at Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Sukabumi City, in an effort to improve the quality of service by knowing what obstacles are found and the solutions provided by the Bolu Amor. Data collection methods used in the research process of this Final Project include : interview, observations, distributing questionnaires using primary data in the form of statement data distributed to respondents who are visitors of Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Sukabumi City who were chosen randomly or random sampling. And the results of the data are then analyzed further, after that the respondent's answers are known the statement are classified based on five Tangible dimensions, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.*

**Keywords : Service Quality**

---

---

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan usaha disebuah Toko Kue sudah semakin banyak dan persaingan antara Toko Kue tersebut semakin ketat, maka Toko Kue harus mencari ide yang membuat konsumen untuk tetap berlangganan pada Bolu Amor Kota Sukabumi. Seperti contoh kecilnya Bolu

Amor Kota Sukabumi harus tetap meningkatkan pelayanan dengan kualitas produk yang baik dan mempunyai fasilitas untuk konsumen yang baik. Jika konsumen merasa puas, maka akan kembali membeli dan menjadi pelanggan yang tetap, serta memberikan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi akan mendapat

keuntungan dari memberikan pelayanan yang terbaik dengan kualitas yang baik, dan mendapatkan konsumen yang menjadi pelanggan tetap sekaligus membantu memajukan Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi.

Semakin banyaknya masyarakat yang menjadi pelanggan Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi Toko Kue tersebut. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh toko kue maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen, sedangkan tingkat kepuasan konsumen dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan jenis kualitas yang buruk adalah jenis kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik atau *feedback* yang baik. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis pelayanan yang diberikan diantaranya kemudahan, kecepatan, keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Kualitas pelayanan terhadap suatu Toko Kue diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika pelayanan suatu Toko Kue tersebut tidak sesuai ekspektasi yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat mengunjungi Toko Kue tersebut.

Berdasarkan penelitian Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi, sikap pegawai yang kurang ramah sangat disayangkan karena pegawai menjadi salah satu kunci utama dalam menarik konsumen. Penataan tempat serta sarana dan prasarana yang tersedia kurang berfungsi dengan baik, sehingga hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Berikut jumlah pelanggan Bolu Amor Jl. Jend. Sudirman Kota Sukabumi periode 2019.

Tabel 1.1

Jumlah Pelanggan Bolu Amor Jl. Jend. Sudirman Kota Sukabumi

Periode 2019

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	3.100

Februari	3.000
Maret	2.850
April	2.725
Mei	4.200
Juni	4.450
Juli	4.095
Agustus	4.155
September	3.750
Oktober	3.550
November	3.750
Desember	3.850

Sumber: Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Sukabumi

#### A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Bolu Amor Jl. Jend. Sudirman Kota Sukabumi?
2. Apa yang menjadi hambatan pada kualitas pelayanan Bolu Amor Jl. Jend. Sudirman Kota Sukabumi?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend. Sudirman Kota Sukabumi?

#### B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend. Sudirman Kota Sukabumi.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam kualitas pelayanan Bolu Amor Jl. Jend. Sudirman Kota Sukabumi
3. Untuk mengetahui solusi mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan Bolu Amor Jl. Jend. Sudirman Kota Sukabumi

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran objek yang sebenarnya. Sumber data yang digunakan penulis yaitu:

1. Data Primer  
Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat pertama kalinya. Data primer yang diperoleh penulis dalam penelitian adalah hasil wawancara dengan Manajer Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi.
2. Data Sekunder  
Data sekunder adalah data yang diperoleh secara

tidak langsung, yaitu melalui media perantara. Misalnya majalah dan keterangan-keterangan publikasi lainnya.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan penulis sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan
  - a. Penelitian Lapangan (*Obsevation*)  
Cara memperoleh data dengan secara langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan untuk menyusun tugas akhir.
  - b. Wawancara (*Interview*)  
Penulis mengumpulkan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan dan langsung.
  - c. Angket (*Quesioner*)  
Penulis mengumpulkan data dengan membagikan angket yang berisikan pertanyaan untuk pelanggan tentang kualitas pelayanan yang dirasakan di Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi.
2. Studi Pustaka (*Library Research*)  
Studi pustaka adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data dengan cara membaca buku, majalah, dan catatan-catatan lain yang ada kaitannya dengan masalah yang dianalisis dalam penulisan Tugas Akhir.

Berikut studi kepustakaan yang berhubungan dengan hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

### 1. Pengertian Kualitas

Dikutip dalam buku Mukarom dan Laksana (2015:105) menurut Morgan dan Murgatroyd menyatakan bahwa : “*quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to sastisfy given needs*”. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

### 2. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015:80) adalah sebagai berikut:

1. Menurut Ivancevich dan Crosby, menyatakan bahwa pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.
2. Selanjutnya Gronros, menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitasnya bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pengertian pelayanan dalam Deddy Mulyadi, dkk (2015:35) adalah sebagai berikut:

1. Lovelock dan Wright mengemukakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain. Pelayanan bersifat *intangible* artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
2. Selanjutnya Fritzsimmmons, “*A service is a time-perishable, intangible experience performed for a*

*customer acting in the role of coproducer*”. Gagasan tersebut jika diinterpretasikan berarti bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan.

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi antar seseorang dengan orang lain, bersifat tidak kasat mata dan tidak tahan lama bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63-64). Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

#### 4. Pengertian Populasi

Menurut Sugiyono dalam Tarjo (2019:45) populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Siswojo dalam Tarjo (2019:46) populasi adalah sejumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria yang ditentukan peneliti.

Menurut Nawawi dalam Tarjo (2019:46) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data dalam penelitian.

#### 5. Pengertian Sampel

Menurut Wiratna (2015:80) sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk peneliti.

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Tarjo (2019:47) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Menurut Sugiyono dalam Tarjo (2019:47) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut Agusty Ferdinand dalam Tarjo (2019:47) bahwa sampel adalah subset dari populasi, yang terdiri dari beberapa anggota populasi.

#### 6. Pengertian Uji Validitas

Menurut Herlina (2019:58) uji validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya.

Dalam pengolahan data penulis menggunakan aplikasi program SPSS versi 26.0. SPSS (*Statistika Product And Service System*) merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistika menggunakan komputer. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.1

Hasil Uji Validitas

No Soal	Nilai Korelasi	R <sub>tabel</sub> 5% (30)	Keterangan
1	0.465	0.361	VALID
2	0.459	0.361	VALID
3	0.459	0.361	VALID
4	0.500	0.361	VALID
5	0.621	0.361	VALID
6	0.489	0.361	VALID
7	0.568	0.361	VALID
8	0.579	0.361	VALID
9	0.565	0.361	VALID
10	0.418	0.361	VALID
11	0.601	0.361	VALID

12	0.558	0.361	VALID
13	0.376	0.361	VALID
14	0.581	0.361	VALID
15	0.527	0.361	VALID
16	0.766	0.361	VALID
17	0.640	0.361	VALID
18	0.640	0.361	VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2020

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa keseluruhan item pernyataan yang disebar kepada 30 responden dengan nilai signifikan 0,05 (5%) sehingga didapat  $R_{hitung} > R_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian.

#### 7. Pengertian Uji Reliabilitas

Menurut Gunawan (2020:103-104) uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka *reliable*.

Tabel 2.2

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	18

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2020

Berdasarkan uji reliabilitas, diperoleh *Cronbach's Alpha* 0,742 yang artinya lebih besar dari 0,60 yaitu minimal *Cronbach's Alpha* sehingga dapat disimpulkan kemungkinan terjadinya kesalahan pengukuran dalam kuesioner cukup rendah atau *reliable*.

#### 8. Pengertian Operasional Variabel

Menurut Thomas dalam Swarjana (2015:49) definisi operasional variabel adalah fenomena observasional yang memungkinkan peneliti untuk mengujinya secara *empiric*, apakah *outcome* yang diprediksi tersebut benar atau salah.

Menurut Carmen G. Loiselle dalam Swarjana (2015:49) definisi operasional adalah pemberian definisi terhadap variabel penelitian secara operasional sehingga peneliti mampu mengumpulkan informasi yang dibutuhkan terkait dengan konsep. Definisi operasional yang dibuat harus *in line* dengan *conceptual definitions*.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional variabel adalah definisi terhadap variabel berdasarkan konsep teori namun bersifat operasional, agar variabel tersebut dapat diukur atau bahkan dapat diuji baik oleh peneliti maupun peneliti lain.

**Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)**  
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Analisa Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi**

Adapun hasil analisa pernyataan pelanggan terhadap personal responden yang meliputi lima dimensi menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63-64) yaitu

*Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Setiap pernyataan yang diajukan terdiri dari 5 kategori jawaban yaitu pilihan 1 berarti Sangat Tidak Setuju (STS), pilihan 2 berarti Tidak Setuju (TS), pilihan 3 berarti Kurang Setuju (KS), pilihan 4 berarti Setuju (S), dan pilihan 5 berarti Sangat Setuju (SS).

Tabel 4.1  
Jumlah dan persentasi terhadap dimensi

Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)													
No	Pernyataan	Kategori											
		SS		S		KS		TS		STS		T	%
			%		%		%		%		%		
1.	Penampilan para pegawai rapih dan menarik.	28	28,3	55	55,6	12	12,1	4	4	0	0	99	100
2.	Kondisi lingkungan Bolu Amor bersih, nyaman dan ber AC ( <i>Air Conditioner</i> )	26	26,3	63	63,6	6	6,1	4	4	0	0	99	100
3.	Kemudahan dalam melakukan transaksi atau pembayaran	26	26,3	63	63,6	6	6,1	4	4	0	0	99	100
4.	Tempat mudah dijangkau dan strategis	31	31,3	54	54,5	11	11,1	3	3	0	0	99	100
5.	Tersedia keranjang dan alat untuk mengambil barang atau produk	24	24,2	51	51,5	19	19,2	5	5,1	0	0	99	100

Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)													
No	Pernyataan	Kategori											
		SS		S		KS		TS		STS		T	%
			%		%		%		%		%		
6.	Ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	22	22,2	44	44,4	31	31,3	2	2	0	0	99	100
7.	Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ditawarkan	23	23,2	53	53,5	22	22,2	1	1	0	0	99	100
8.	Pegawai mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu transaksi dalam proses pelayanan	21	21,2	64	64,6	13	13,1	1	1	0	0	99	100

Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)													
No	Pernyataan	Kategori											
		SS		S		KS		TS		STS		T	%
			%		%		%		%		%		
9.	Pegawai merespon permintaan pelanggan dengan cepat	24	24,2	56	56,6	18	18,2	1	1	0	0	99	100
10.	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan teliti	18	18,2	51	51,5	26	26,3	4	4	0	0	99	100
11.	Pegawai merespon setiap keluhan pelanggan dengan cepat	22	22,2	51	51,5	21	21,2	5	5,1	0	0	99	100

Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)													
No	Pernyataan	Kategori											
		SS		S		KS		TS		STS		T	%

**Prosiding SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)**  
Politeknik Sukabumi, 20 Oktober 2020

12.	pegawai memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pemesanan produk	16	16,2	63	63,6	16	16,2	4	4	0	0	99	100
13.	biaya yang dikeluarkan sesuai dengan produk yang didapat oleh pelanggan	30	30,3	57	57,6	11	11,1	1	1	0	0	99	100
14.	Produk yang ditawarkan terjamin kebersihan dan kehalalannya	36	36,4	53	53,5	10	10,1	0	0	0	0	99	100
Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).													
No	Pernyataan	Kategori											
		SS		S		KS		TS		STS		T	%
15.	Pegawai mendahulukan kepentingan pelanggan	26	26,3	59	59,6	13	13,1	1	1	0	0	99	100
16.	Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	24	24,2	50	50,5	18	18,2	7	7,1	0	0	99	100
17.	Pegawai tidak membedakan pelanggan dalam memberikan pelayanan	21	21,2	61	61,6	15	15,2	2	2	0	0	99	100
18.	Pegawai dapat menghargai setiap yang datang	28	28,3	65	65,7	5	5,1	1	1	0	0	99	100

Sumber : Data Penulis 2020

Hasil pembahasan dari tabel di atas, diambil dari pelanggan Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi berdasarkan lima dimensi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud), responden merasa puas terhadap pelayanan dimensi *tangible* di Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu : Penampilan para pegawai rapih dan menarik 55 (S), 28 (SS), 12 (KS) dan 4 (TS), Kondisi lingkungan Bolu Amor bersih, nyaman dan ber AC (*Air Conditioner*) 63 (S), 26 (SS), 6 (KS) dan 4 (TS), Kemudahan dalam melakukan transaksi atau pembayaran 63 (S), 26 (SS), 6 (KS) dan 4 (TS), Tempat mudah dijangkau dan strategis 54 (S), 31(SS), 11(KS) dan 3(TS), Tersedia keranjang dan alat untuk mengambil barang atau produk 51 (S), 24 (SS), 19 (KS) dan 5 (TS).
2. *Reliability* (Kehandalan), responden merasa kurang puas terhadap pelayanan dimensi *reliability* di Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu : Ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan 44 (S), 22 (SS), 31 (KS) dan 2 (TS), Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ditawarkan 53 (S), 23 (SS), 22 (KS) dan 1 (TS), Pegawai mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu transaksi dalam proses pelayanan 64 (S), 21 (SS), 13 (KS) dan 1 (TS).
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), responden merasa kurang puas terhadap pelayanan dimensi

*responsiveness* di Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu : Pegawai merespon permintaan pelanggan dengan cepat 56 (S), 24 (SS), 18 (KS) dan 1 (TS), Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan teliti 51 (S), 18 (SS), 26 (KS), dan 4 (TS), Pegawai merespon setiap keluhan pelanggan dengan cepat 51 (S), 22 (SS), 21 (KS) dan 5 (TS).

4. *Assurance* (Jaminan), responden merasa puas terhadap pelayanan dimensi *assurance* di Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu : Pegawai memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pemesanan produk 63 (S), 16 (SS), 16 (KS) dan 4 (TS), Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan produk yang didapat oleh pelanggan 57 (S), 30 (SS), 11 (KS) dan 1 (TS), Produk yang ditawarkan terjamin kebersihan dan kehalalannya 53 (S), 36 (SS) dan 10 (KS).
5. *Empathy* (Empati), responden merasa kurang puas terhadap pelayanan dimensi *empathy* di Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi. Hal ini terbukti dari jawaban responden yaitu : Pegawai mendahulukan kepentingan pelanggan 59 (S), 26 (SS), 13 (KS) dan 1 (TS), Pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan 50 (S), 24 (SS), 18 (KS) dan 7 (TS), Pegawai tidak membedakan pelanggan dalam memberikan pelayanan 61 (S), 21 (SS), 15 (KS) dan 2 (TS), Pegawai dapat menghargai setiap yang datang 65 (S), 28 (SS), 5 (KS) dan 1 (TS).

Dapat diuraikan lebih rinci lagi bagaimana kepuasan pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi dilihat dari dimensi masing-masing, maka rekapitulasi hasil analisisnya dapat dilihat sebagai berikut :

### 1. *Tangible* (Berwujud)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, ditunjukkan bahwa pada dimensi *tangible* (berwujud) penilaian paling rendah yaitu : Tersedia keranjang dan alat untuk mengambil barang atau produk, memiliki presentase 5,1% (Tidak Setuju), 19,2% (Kurang Setuju), 51,5% (Setuju) dan 24,2% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan keranjang dan alat untuk mengambil barang atau produk yang ada di Bolu Amor Jl. Jend sudirman Kota Sukabumi kurang banyak, sehingga banyak pelanggan/konsumen yang tidak memakai keranjang dan alat untuk mengambil barang atau produk. Oleh karena itu, pelanggan/konsumen merasa kurang puas. Penilaian pelanggan yang paling tinggi terhadap dimensi *tangible* (berwujud) yaitu : kondisi lingkungan Bolu Amor bersih, nyaman dan ber AC (*Air Conditioner*) 4% (Tidak Setuju), 6,1% (Kurang Setuju), 63,6% (Setuju) dan 26,3% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa lingkungan Bolu Amor sudah bersih, nyaman dan berAC.

### 2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* (kehandalan) penilaian paling rendah yaitu : Ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, memiliki presentase 2% (Tidak Setuju), 31,3% (Kurang Setuju), 44,4% (Setuju) dan 22,2% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai kurang teliti dalam memberikan pelayanan, baik dalam pelayanan pembayaran maupun tindakan dalam pelayanan secara langsung. Oleh karena itu, ada beberapa konsumen merasa tidak puas.

Penilaian pelanggan yang paling tinggi terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu : Pegawai mampu dan ahli dalam menggunakan alat bantu transaksi dalam proses pelayanan dengan presentase 1% (Tidak Setuju), 13,1 (Kurang Setuju), 64,6% (Setuju) dan 21,2% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai mampu menggunakan alat bantu transaksi dalam proses pelayanan.

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) penilaian paling rendah yaitu : Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan teliti dengan presentase 4% (Tidak Setuju), 26,3% (Kurang Setuju), 51,5% (Setuju) dan 18,2% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai kurang cepat, tepat dan teliti dalam proses pelayanan seperti dalam pembayaran yang mengantri dan salah menulis jumlah produk yang dibeli oleh pelanggan. Sehingga, ada beberapa pelanggan/konsumen yang kurang puas.

Penilaian pelanggan yang paling tinggi terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu : Pegawai merespon permintaan pelanggan dengan cepat dengan presentase 1% (Tidak Setuju), 18,2% (Kurang Setuju), 56,6% (Setuju) dan 24,2% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai sudah sangat baik dalam merespon permintaan pelanggan, sehingga membuat pelanggan/konsumen merasa puas.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, menunjukkan bahwa

pada dimensi *assurance* (jaminan) penilaian paling rendah yaitu : Pegawai memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pemesanan produk dengan presentase 4% (Tidak Setuju), 16,2% (Kurang Setuju), 63,6% (Setuju) dan 16,2% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai kurang dalam memperhatikan ketepatan waktu yang dipesan atau diinginkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, pelanggan kurang puas.

Penilaian pelanggan yang paling tinggi terhadap dimensi *assurance* (jaminan) yaitu : Produk yang ditawarkan terjamin kebersihan dan kehalalannya dengan presentase 10,1% (Kurang Setuju), 53,5% (Setuju) dan 36,4% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa produk yang dihasilkan oleh Bolu Amor sudah bersih dan halal, sehingga pelanggan/konsumen merasa puas.

### 5. *Empathy* (empati)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa pada dimensi *empathy* (empati) penilaian paling rendah yaitu : Pegawai membeikan pelayanan dengan ramah dan sopan dengan presentase 7,1% (Tidak Setuju), 18,2% (Kurang Setuju), 50,5% (Setuju) dan 24,2% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai kurang ramah dalam melayani pelanggan.

Penilaian pelanggan yang paling tinggi terhadap dimensi *empathy* (empati) yaitu : Pegawai dapat menghargai setiap yang datang dengan presentase 1% (Tidak Setuju), 5,1% (Kurang Setuju), 65,7% (Setuju) dan 28,3% (Sangat Setuju). Ini menunjukkan bahwa pegawai menghargai pelanggan/konsumen yang datang ke Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi.

Dari semua pembahasan di atas, dengan indikator-indikator yang menyangkut kelima dimensi menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63-64) yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud), dengan 6 indikator dan 5 pernyataan yang diajukan dengan kriteria jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Pada dimensi *tangibles* ada beberapa pernyataan yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju, namun secara keseluruhan pernyataan yang paling dominan menyatakan setuju. Dengan demikian kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi dalam dimensi *tangible* bisa dikatakan sudah baik.
2. *Reliability* (Kehandalan), dengan 4 indikator dan 3 pernyataan yang diajukan dengan kriteria jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Pada dimensi *reliability* ada beberapa indikator pernyataan yang dominan menunjukkan setuju. Namun ada satu indikator pernyataan yang menyatakan kurang setuju dengan presentase yang tinggi. Dengan demikian kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi dalam dimensi *reliability* dapat dikatakan kurang baik karena pegawai kurang teliti dalam memberikan pelayanan, baik dalam pelayanan pembayaran maupun tindakan dalam pelayanan secara langsung.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), dengan 6 indikator dan 3 pernyataan yang diajukan dengan kriteria jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju,

Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Pada dimensi *responsiveness* ada beberapa indikator pernyataan yang dominan menunjukkan setuju. Namun ada indikator pernyataan yang menyatakan kurang setuju bahkan tidak setuju. Dengan demikian kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi dalam dimensi *responsiveness* dapat dikatakan kurang baik karena pegawai kurang cepat, tepat dan teliti dalam proses pelayanan seperti dalam pembayaran yang mengantri dan salah menulis jumlah produk yang dibeli oleh pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan), dengan 4 indikator dan 3 pernyataan yang diajukan dengan kriteria jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Pada dimensi *assurance* ada beberapa indikator pernyataan yang masih menyatakan kurang setuju, namun secara keseluruhan pernyataan yang paling dominan menyatakan setuju. Dengan demikian kualitas pelayanan Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi pada dimensi *assurance* bisa dikatakan sudah baik.
5. *Empathy* (Empati), dengan 5 indikator dan 4 pernyataan yang diajukan dengan kriteria jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Pada dimensi *empathy* ada beberapa indikator pernyataan yang dominan menunjukkan setuju. Namun ada satu indikator pernyataan yang menyatakan tidak setuju dengan presentase yang tinggi. Dengan demikian kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi dalam dimensi *empathy* dapat dikatakan kurang baik karena pegawai kurang ramah dalam melayani pelanggan.

#### **B. Hambatan yang Ditemukan dalam Kualitas Pelayanan Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi**

Dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi tentunya terdapat beberapa kendala yang muncul, diantaranya :

1. Keranjang dan alat untuk mengambil produk kurang banyak, sehingga ketika pengunjung sedang banyak atau ramai seringkali pengunjung tidak kebagian keranjang dan alat untuk mengambil produk.
2. Tempat yang sempit dengan pelayanan kasir yang kurang cepat, sehingga membuat antrian yang panjang dan pengunjung lain susah dalam memilih produk.
3. Respon yang lambat dan pegawai yang tidak selalu ada ditempat ketika pengunjung meminta bantuan atau membutuhkan sesuatu, sehingga pengunjung menjadi bingung.
4. Kurangnya sikap ramah pegawai kepada pengunjung, sehingga membuat pengunjung merasa kurang nyaman ketika berada di Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi.

#### **C. Solusi untuk Mengatasi Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi**

Agar pelayanan berjalan dengan baik maka diberikan solusi untuk menyelesaikan hambatan yang muncul dalam proses pelayanan, diantaranya :

1. Untuk masalah keranjang dan alat untuk mengambil produk, Bolu Amor Jl. Jendral Sudirman memperbanyak keranjang dan alat untuk mengambil produk agar pengunjung tidak menunggu pengunjung lain.
2. Untuk masalah pelayanan kasir, manajemen berusaha meminimalisir antrian yang panjang saat pembayaran dengan cara mempercepat pelayanan di kasir.
3. Untuk masalah respon yang lambat, manajemen Bolu Amor berusaha meminimalisir dengan cara menegur secara langsung karyawan yang tidak mentaati aturannya.
4. Untuk masalah kurang ramah pegawai kepada pengunjung, pihak Bolu Amor berusaha mengawasi dan menegur secara langsung apabila karyawan tidak melakukan pelayanan yang baik kepada pengunjung.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian analisa yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi dilihat dari keseluruhan dimensi dapat dikategorikan belum cukup baik akan karena masih ada permasalahan yang belum dapat diselesaikan seperti masalah yang ada pada dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan teliti, dan pada dimensi *empathy* (empati) yaitu pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan.
2. Hambatan yang terjadi yaitu keranjang dan alat untuk mengambil produk kurang banyak, tempat yang sempit dengan pelayanan kasir yang kurang cepat, respon yang lambat dan pegawai yang tidak selalu ada ditempat ketika pengunjung meminta bantuan atau membutuhkan sesuatu, dan kurangnya sikap ramah pegawai kepada pengunjung.
3. Adapun solusi untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu Bolu Amor Jl. Jendral Sudirman memperbanyak keranjang dan alat untuk mengambil produk agar pengunjung tidak menunggu pengunjung lain, manajemen berusaha meminimalisir antrian yang panjang saat pembayaran dengan cara mempercepat pelayanan di kasir, manajemen Bolu Amor berusaha meminimalisir dengan cara menegur secara langsung karyawan yang tidak mentaati aturannya, dan pihak Bolu Amor berusaha mengawasi dan menegur secara langsung apabila karyawan tidak melakukan pelayanan yang baik kepada pengunjung.

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat dikemukakan beberapa saran mengenai kualitas pelayanan pada Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi. Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Manajemen harus lebih teliti dalam memperhatikan fasilitas pendukung untuk keperluan pengunjung sehingga kedepannya tidak ada lagi keluhan dari pengunjung tentang fasilitas Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi.
2. Pegawai harus cepat dalam melayani pengunjung atau Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi menambah tempat kasir lagi untuk mengurangi antrian yang panjang.
3. Sebaiknya Bolu Amor Jl. Jendral Sudirman menempatkan pegawai yang selalu ada di area *display product* depan untuk membantu pengunjung.
4. Sebaiknya pihak Bolu Amor Jl. Jendral Sudirman melakukan *training* atau pelatihan kepada pegawai tentang tata cara pelayanan yang baik dan benar.

Dengan selesainya penelitian ini, saya mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak Bolu Amor Jl. Jend Sudirman Kota Sukabumi dan pihak kampus yang telah memberikan kontribusi, dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini sehingga penelitian dapat terlaksana dengan lancar.

#### REFERENSI

- [1] Gunawan, Ce, "Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian", Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.
- [2] Hardiyansyah, "Kualitas Pelayanan Publik", Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2018.
- [3] Herlina, Vivi, "Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS", Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2019.
- [4] Mukarom, Zaenal dan Muhibidin Wijaya Laksana, "Manajemen Pelayanan Publik", Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- [5] Mulyadi, Deddy dkk, "Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik", Bandung: Alfabeta, 2016.
- [6] Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida, "Manajemen Perkantoran", Bandung: Alfabeta, 2015.
- [7] Priansa, Donni Juni, "Perilaku Konsumen", Bandung: Alfabeta, 2017.
- [8] Setiyaningrum, Ari dkk, "Prinsi-Prinsip Pemasaran", Yogyakarta: ANDI, 2015.
- [9] Swarjana, Ketut, "Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)", Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.
- [10] Tarjo, "Metode Penelitian", Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019













