

ANALISIS KOMUNIKASI TIM DAN KUALITAS PELAYANAN PADA TOKO KOPI DJAYA MANDIRI

Oleh

Viona Ayu Aurelia, Muhammad Syihabuddin

**Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta,
Sukoharjo**

vionaayuaurelia5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis komunikasi tim dan kualitas pelayanan di Toko Kopi Djaya Mandiri. Komunikasi tim yang efektif meningkatkan koordinasi kerja dan kepuasan pelanggan dalam industri kuliner. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan pesan, koordinasi, responsivitas, dan keterbukaan berperan penting dalam kualitas pelayanan. Tantangan yang dihadapi antara lain kurangnya penerimaan ide oleh atasan dan koordinasi saat jam sibuk. Rekomendasi utama adalah penerapan sistem komunikasi terstruktur, pemanfaatan teknologi, dan pelatihan staf berkelanjutan.

Kata kunci: komunikasi tim, kualitas pelayanan, koordinasi, kepuasan pelanggan, industri kuliner.

Abstract

This study analyzes the relationship between team communication and service quality at Toko Kopi Djaya Mandiri. Effective team communication enhances work coordination and customer satisfaction in the culinary industry. The research uses a qualitative descriptive method with observation and interviews. The findings indicate that message clarity, coordination, responsiveness, and openness are key to service quality. Challenges include limited acceptance of ideas by management and coordination during peak hours. Recommendations include implementing a structured communication system, utilizing technology, and continuous staff training.

Keywords: team communication, service quality, coordination, customer satisfaction, culinary industry.

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan yang semakin ketat akibat globalisasi, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi kesuksesan bisnis, termasuk di sektor kuliner seperti toko kopi. Toko Kopi Djaya Mandiri, sebagai salah satu pelaku di industri ini, dihadapkan pada tantangan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan demi menarik dan menjaga pelanggan. Salah satu elemen vital untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal adalah komunikasi dalam tim. Komunikasi yang baik di antara anggota tim dapat meningkatkan koordinasi, mempercepat pengambilan keputusan, dan menciptakan suasana kerja yang positif, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Selama dua tahun beroperasi, Toko Kopi Djaya Mandiri mengalami tantangan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus berkembang. Pada tahun pertama, komunikasi antar tim sering bermasalah. Salah satu pegawai, Zaezar, mengungkapkan bahwa 'Sering terjadi miskomunikasi dalam pembagian tugas, sehingga pesanan pelanggan terlambat dan banyak keluhan yang masuk. Namun, setelah mendapatkan konsultasi dari seorang ahli bisnis, toko mulai menerapkan sistem komunikasi baru, seperti pengaturan job desk yang lebih jelas dan evaluasi rutin, yang membantu meningkatkan koordinasi antar tim dan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komunikasi tim dengan kualitas pelayanan di Toko Kopi Djaya Mandiri. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan usaha ini. Manfaat penelitian ini meliputi peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan yang lebih efektif, serta memberikan dasar bagi manajemen dalam pengambilan keputusan strategis. Selain itu, hasil penelitian akan menambah literatur akademis terkait komunikasi tim dan kualitas pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat berdampak positif pada loyalitas dan pertumbuhan bisnis. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan studi kasus bagi usaha lain yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi yang lebih baik dalam tim mereka.

RUMUSAN MASALAH

Bagaimana komunikasi tim dan kualitas pelayanan di Toko Kopi Djaya mandiri?

KAJIAN TEORI

1. Komunikasi Tim

Komunikasi tim adalah proses pertukaran informasi, ide, dan pesan antar anggota tim untuk mencapai tujuan bersama. Robbins dan Judge (2018) mendefinisikan komunikasi tim sebagai alat koordinasi yang membantu anggota tim bekerja secara efektif dalam menyelesaikan tugas. Komunikasi tim yang baik diperlukan untuk menciptakan kerja sama, penyelesaian masalah, dan efisiensi dalam organisasi. Selain itu, menurut Andrean dan Yuliadi (2024), komunikasi tim tidak hanya mencakup penyampaian informasi tetapi juga kemampuan menerima umpan balik dan menjaga koordinasi yang baik di antara anggota tim. Hal ini bertujuan agar seluruh anggota dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai hasil yang optimal.

Dalam teori komunikasi organisasi, Robbins dan Judge (2018) menjelaskan bahwa komunikasi tim melibatkan proses yang kompleks termasuk kejelasan pesan, keterbukaan, dan umpan balik. Komunikasi yang efektif membutuhkan struktur yang mendukung, seperti bahasa yang jelas, pola komunikasi yang terbuka, dan system koordinasi yang terintegrasi.

Sementara itu Hamiruddin et al.(2019) menekankan bahwa komunikasi tim yang berhasil bergantung pada kemampuan berbagi informasi, memberikan respons yang cepat, dan menjelaskan tugas dengan rinci. Proses ini dianggap penting untuk membangun sinergi tim yang kuat dan meningkatkan kualitas kerja. Komunikasi tim dapat diukur menggunakan beberapa indikator utama. Berdasarkan penelitian Hamiruddin et al. (2019) dan Andrean dan Yuliadi (2024), terdapat 4 indikator yang sering digunakan, yaitu :

- a. Kejelasan pesan

Pesan yang disampaikan antar anggota tim harus jelas, mudah dipahami, dan relevan. Hal ini membantu mengurangi kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas.

b. Koordinasi

Kemampuan anggota tim untuk bekerja sama dalam membagi tugas dan menyelesaikan pekerjaan. Koordinasi yang baik memastikan tugas berjalan lancar tanpa adanya tumpang tindih tanggung jawab.

c. Responsivitas

Kemampuan anggota tim untuk merespons permintaan atau situasi mendesak secara cepat dan tepat. Indikator ini mencerminkan kesiapan tim dalam menghadapi perubahan kebutuhan operasional.

d. Keterbukaan

Sikap saling berbagi informasi antar anggota tim, termasuk memberikan masukan dan menerima kritik secara konstruktif. Keterbukaan ini penting untuk menjaga kelancaran komunikasi dalam tim.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut Arianto (2018), Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. meliputi berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, keterampilan, dan keramahan dalam interaksi. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari pengalaman pelanggan selama menerima layanan. Ini menunjukkan bahwa keseluruhan pengalaman, mulai dari awal interaksi hingga pasca-pelayanan, sangat penting dalam menilai kualitas layanan. Ketika layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui harapan, pelanggan cenderung merasa puas dan lebih mungkin untuk kembali. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan dapat merasa kecewa, yang berpotensi menyebabkan hilangnya loyalitas dan dampak buruk

bagi reputasi bisnis. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk secara rutin mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan mempertahankan daya saing di pasar. Dalam dunia yang semakin kompetitif, perhatian terhadap kualitas pelayanan bukan hanya sekadar strategi bisnis, tetapi juga merupakan inti dari pengalaman pelanggan yang positif, yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan usaha. Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom (2015) mengungkapkan ada 5 indikator kualitas pelayanan yaitu :

a. *Reliability*

Keandalan dalam kualitas pelayanan sangat penting, yang tercermin melalui penyampaian layanan yang tepat dan akurat. Ini mencakup konsistensi dalam memenuhi janji-janji layanan serta kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelanggan harus merasa yakin bahwa layanan yang mereka terima selalu memenuhi ekspektasi dan dapat diandalkan.

b. *Tangibles*

Hal ini mengacu pada aspek fisik yang mendukung pengalaman pelanggan, yang terlihat dari penyediaan sumber daya yang memadai dan berkualitas. Ini mencakup kebersihan dan keteraturan fasilitas, penampilan staf, serta kelengkapan peralatan dan produk yang ditawarkan.

c. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Mencerminkan kesediaan dan kemampuan untuk melayani konsumen dengan cepat dan efisien. Ini melibatkan reaksi yang cepat terhadap permintaan dan pertanyaan pelanggan, serta kemampuan untuk menangani keluhan secara segera. Pelanggan menghargai layanan yang sigap dan responsif, yang menunjukkan bahwa bisnis menghargai waktu dan kebutuhan mereka.

d. *Assurance*

Hal ini mencakup perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan. Ini mencerminkan keahlian, pengetahuan, dan kepercayaan diri staf dalam menjalankan tugas mereka. Pelanggan harus

merasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan staf, yang menunjukkan sikap profesional dan integritas dalam setiap aspek layanan.

e. Empati

Empati menunjukkan kemauan untuk memahami dan merespons keinginan serta kebutuhan konsumen. Ini melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan aktif, menunjukkan perhatian terhadap masalah pelanggan, dan menyesuaikan layanan berdasarkan kebutuhan individu. Dengan menunjukkan empati, bisnis dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian

Penelitian ini berfokus pada Toko Kopi Djaya Mandiri, sebuah kedai kopi yang berlokasi di Jl Parkit 1 No.3, Mangkubumen, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Djaya Mandiri dikenal karena menyajikan berbagai pilihan kopi berkualitas tinggi dan menawarkan suasana nyaman bagi pengunjung. Kedai kopi ini berkomitmen untuk tidak hanya menyediakan minuman berkualitas tetapi juga memberikan pengalaman yang menyeluruh bagi pelanggan. Ini mencakup layanan ramah dari para staf hingga interior yang menarik. Toko ini mengusung konsep slow bar, yang memprioritaskan pengalaman menikmati kopi secara perlahan dan mendalam melalui metode penyeduhan manual, seperti pour-over, siphon, atau French press. Konsep ini didasarkan pada filosofi “slow living,” yang mengajak pelanggan untuk menikmati setiap momen tanpa terburu-buru dan menghargai kualitas.

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiarto (2017) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau perhitungan matematis, tetapi melalui pemahaman mendalam terhadap gejala dan konteks. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan fenomena secara holistik dan kontekstual, dengan pengumpulan data yang dilakukan langsung di lingkungan alami, di mana peneliti bertindak

sebagai instrumen utama. Pendekatan kualitatif ini bersifat deskriptif dan menggunakan analisis induktif, sehingga proses dan makna dari perspektif subjek menjadi fokus utama penelitian. Analisis data dilakukan dengan mengikuti konsep dari Miles dan Huberman (Saldana, 2014), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu komunikasi tim dan kualitas pelayanan. Komunikasi tim didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi, ide, dan instruksi yang dilakukan antar anggota tim di Toko Kopi Djaya Mandiri untuk mencapai tujuan kerja yang efektif. Komunikasi tim dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kejelasan pesan, responsivitas antar anggota, keterbukaan, dan koordinasi dalam menyelesaikan tugas-tugas operasional. Variabel kedua, yaitu kualitas pelayanan, didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima di Toko Kopi Djaya Mandiri. Kedua variabel ini diukur untuk memahami bagaimana komunikasi tim memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Toko Kopi Djaya Mandiri, termasuk barista, pelayan, dan staf pendukung lainnya yang terlibat langsung dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Populasi ini dipilih karena mereka adalah pihak yang secara langsung terlibat dalam komunikasi tim dan berperan penting dalam kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian ini diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang paling relevan dan mewakili karakteristik populasi untuk memberikan data yang dibutuhkan. Sampel terdiri dari sejumlah karyawan yang memiliki peran utama

dalam komunikasi dan pelayanan, seperti barista utama, pelayan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, dan supervisor yang mengawasi operasional harian. Sampel ini dipilih untuk mendapatkan gambaran yang akurat mengenai bagaimana komunikasi tim berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Toko Kopi Djaya Mandiri.

Teknik pengambilan data

Observasi

Menurut Julmi dalam Nadya (2021) observasi dibagi menjadi dua, yaitu observasi partisipan dan non partisipan. Observasi partisipan yaitu peneliti mengamati fenomena yang terjadi dengan terlibat langsung di dalamnya. Sedangkan observasi non partisipan yaitu mengamati fenomena yang terjadi tanpa terlibat langsung di dalamnya. Maka berdasarkan pemahaman di atas, metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipan.

Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara mendalam. Menurut Kriyantanto (2020) wawancara mendalam adalah metode pengumpulan data dan informasi yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan terperinci. Dalam wawancara mendalam, pewawancara memiliki sedikit kontrol terhadap jawaban yang diberikan oleh informan, yang berarti informan bebas memberikan respons. Tugas peneliti adalah memastikan bahwa informan bersedia memberikan jawaban yang lengkap, mendalam, dan jujur, tanpa menyembunyikan informasi penting. Salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan menciptakan suasana wawancara yang informal, seperti percakapan biasa atau obrolan santai. Tujuan wawancara ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi tim di Toko Kopi Djaya Mandiri mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

a. Kejelasan Pesan

Berdasarkan data baru, pegawai Toko Kopi Djaya Mandiri menyampaikan pesan dengan cara yang lebih spesifik dan terperinci kepada anggota tim. Mereka lebih sering mengonfirmasi pemahaman dan menggunakan metode pengulangan informasi dalam situasi tertentu untuk memastikan tidak ada miskomunikasi. Beberapa pegawai menganggap bahwa kejelasan pesan juga dibantu dengan menggunakan papan pengumuman atau media lainnya, meskipun terbatas pada informasi tertentu.

Dari perspektif teori, kejelasan pesan seperti yang dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2018) adalah kunci dalam menghindari miskomunikasi. Dengan memasukkan media komunikasi lainnya seperti aplikasi berbasis digital atau menggunakan SOP tertulis untuk informasi penting, kejelasan pesan dapat lebih mudah dipertahankan, terutama dalam situasi yang lebih sibuk dan kompleks.

b. Koordinasi

Penelitian menunjukkan bahwa meskipun pembagian tugas di Toko Kopi Djaya Mandiri sudah dilakukan dengan baik (misalnya, dapur, bar, pelayanan), tantangan muncul ketika jumlah pelanggan meningkat. Meskipun briefing rutin dilakukan, tidak semua pegawai merasa tugasnya bisa terselesaikan dengan efisien pada waktu-waktu sibuk. Beberapa pegawai merasa tugas mereka terlalu banyak sehingga mempengaruhi kelancaran kerja tim. Dari teori Robbins dan Judge (2018), koordinasi yang efektif sangat bergantung pada pembagian tugas yang jelas dan komunikasi antar anggota tim yang lancar. Untuk perbaikan, toko dapat mempertimbangkan untuk menambah staf atau mengatur ulang jadwal kerja pada waktu-waktu tertentu, guna mengurangi beban kerja di jam-jam sibuk dan menjaga kelancaran koordinasi. Dari perspektif teori, kejelasan pesan seperti yang dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2018) adalah kunci dalam menghindari miskomunikasi. Dengan memasukkan media komunikasi lainnya seperti aplikasi berbasis digital atau menggunakan SOP tertulis untuk informasi penting, kejelasan pesan dapat lebih mudah dipertahankan, terutama dalam situasi yang lebih sibuk dan kompleks.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam hal daya tanggap, meskipun pegawai di Toko Kopi Djaya Mandiri mampu merespons permintaan pelanggan dengan baik, terutama dengan

memberikan estimasi waktu pelayanan saat ramai, ada kendala dalam mengelola ekspektasi pelanggan ketika toko benar-benar sibuk. Beberapa pelanggan merasa proses menjadi lebih lama dari yang diperkirakan, terutama saat antrian panjang.

Berdasarkan Fitzsimmons (2011), responsivitas adalah indikator utama dalam kualitas pelayanan. Oleh karena itu, sistem manajemen antrian atau aplikasi pemesanan yang memungkinkan pelanggan mengetahui estimasi waktu secara otomatis akan lebih membantu pegawai dalam menjaga responsivitas, terutama saat volume pelanggan tinggi.

d. Keterbukaan

Temuan data menunjukkan adanya budaya keterbukaan antar anggota tim, tetapi beberapa pegawai mengeluhkan bahwa ide atau masukan mereka kurang diperhatikan atau diterima oleh atasan. Hal ini menciptakan kesan bahwa kontribusi mereka tidak sepenuhnya dihargai, yang memengaruhi motivasi mereka untuk berpartisipasi lebih aktif.

Menurut Robbins dan Judge (2018), keterbukaan sangat penting dalam menjaga komunikasi yang sehat dalam tim. Untuk meningkatkan keterbukaan, toko dapat memanfaatkan forum diskusi atau sistem masukan yang lebih formal, seperti kotak saran anonim, agar semua pegawai merasa kontribusi mereka dihargai, tanpa takut pendapat mereka tidak diterima.

e. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan pelayanan di Toko Kopi Djaya Mandiri tercermin dalam konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Namun, ada beberapa bagian tertentu di mana kualitas produk dan pelayanan bisa terganggu apabila prosedur standar tidak dijalankan dengan konsisten.

Berdasarkan Fitzsimmons (2011), keandalan sangat bergantung pada konsistensi dalam prosedur yang diikuti. Untuk menjaga keandalan jangka panjang, penting untuk mendokumentasikan semua prosedur operasional melalui SOP, yang dapat memastikan bahwa kualitas tetap terjaga meskipun ada perubahan staf atau situasi.

f. *Assurance* (Kepercayaan)

Toko Kopi Djaya Mandiri mampu memberikan rasa percaya diri kepada pelanggan melalui sikap profesional dan pengetahuan staf tentang produk. Hal ini

menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Namun, pelanggan menginginkan lebih banyak informasi tentang produk baru atau promo yang tersedia, yang dapat mengurangi kebingungannya.

Fitzsimmons (2011) mengemukakan bahwa kepercayaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan sikap profesional staf. Agar lebih meyakinkan pelanggan, toko bisa mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi staf tentang produk baru dan layanan yang lebih informatif.

g. *Empathy* (Empati)

Dalam hal empati, pelanggan merasa bahwa kebutuhan mereka dipahami, dan staf menunjukkan sikap proaktif dalam memberikan solusi atas keluhan yang mereka ajukan. Namun, ada beberapa pelanggan yang merasa bahwa interaksi dengan staf terkadang terlalu terburu-buru, yang bisa mengurangi kualitas perhatian yang diberikan.

Menurut Fitzsimmons (2011), empati adalah kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang personal. Toko bisa meningkatkan sikap empati staf dengan memberikan pelatihan tentang komunikasi interpersonal, untuk memastikan setiap pelanggan merasa dihargai dan didengarkan dengan lebih baik.

Kesimpulan

Sebagian besar hasil penelitian ini selaras dengan teori yang digunakan, menunjukkan bahwa Toko Kopi Djaya Mandiri telah menerapkan prinsip komunikasi tim dan kualitas pelayanan dengan baik. Meski demikian, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti penerimaan ide oleh atasan, efisiensi koordinasi saat jam sibuk, dan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat respons pelanggan. Dengan langkah-langkah perbaikan ini, kualitas pelayanan di Toko Kopi Djaya Mandiri dapat semakin optimal dan mampu memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk Toko Kopi Djaya Mandiri :

1. Peningkatan Koordinasi Tim:
Tambahkan jumlah staf saat jam sibuk untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi beban kerja yang tidak merata.
Terapkan sistem rotasi kerja yang fleksibel untuk memastikan semua bagian dapat menangani beban kerja dengan baik.
2. Pemanfaatan Teknologi:
Gunakan aplikasi pemesanan atau sistem manajemen antrian untuk membantu mempercepat proses pelayanan dan mengelola ekspektasi pelanggan. Implementasikan alat komunikasi berbasis digital, seperti grup chat atau aplikasi internal, untuk memastikan informasi tersampaikan dengan cepat dan efisien.
3. Peningkatan Keterbukaan dalam Tim:
Buat mekanisme formal seperti kotak saran anonim atau forum diskusi rutin untuk menerima ide dan masukan dari pegawai. Pastikan bahwa masukan dari pegawai dievaluasi secara transparan dan hasilnya disampaikan kembali kepada tim untuk menciptakan rasa kepemilikan (*ownership*).
4. Pelatihan Berkelanjutan:
Adakan pelatihan berkala untuk meningkatkan *product knowledge* dan keterampilan komunikasi interpersonal staf. Fokus pada pelatihan tentang cara menangani keluhan pelanggan dengan empati dan profesionalisme untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Peningkatan Aspek Fisik (*Tangibles*):
Tambahkan elemen estetika seperti dekorasi tematik atau area foto untuk meningkatkan daya tarik toko. Lakukan evaluasi rutin terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas untuk memastikan pengalaman pelanggan tetap positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Hackman, J. R., & Johnson, G. R. (2013). *Leadership: A Communication Perspective*. Waveland Press.
- Salas, E., Rozell, D., Mullen, B., & King, H. (2015). "Communications in Teams: A Meta-Analytic Review." *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 19(4), 298-311.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Andrean, A., & Yuliadi, Y. (2024). *Komunikasi Tim dalam Organisasi Modern: Perspektif dan Implementasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hamiruddin, M., Rahmawati, S., & Yasin, M. (2019). Efektivitas Komunikasi Tim dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 7(2), 45–60.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New York: Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Zaenal Mukarom. (2015). *Indikator Pelayanan Prima dalam Bisnis Jasa*. Bandung: Pustaka Utama Grafiti.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Lampiran

1. Wawancara dengan Pegawai 1 (Zaezar)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Kejelasan Pesan	Bagaimana anda memastikan bahwa informasi yang disampaikan antar anggota tim dapat dipahami dengan jelas?	“Biasanya saya ulangin lagi, mbak. Apa yang saya sampaikan ke tim, supaya jelas. Saya ulang sampai semuanya paham,”
	Apakah anda pernah mengalami kesalahpahaman dalam komunikasi tim? Jika iya, bagaimana cara anda menyelesaikannya?	“Ya, sering sih Mbak. Tapi solusinya, Kembali lagi ke mengulang tadi, biar semua jelas. Sama temen-temen juga harus saling ngerti.
	Apakah ada format atau metode tertentu yang anda gunakan untuk memastikan informasi yang disampaikan jelas, seperti penggunaan pesan singkat atau media komunikasi tertentu?	“Kami biasanya menggunakan grup Whatsapp untuk menyampaikan informasi penting, seperti pembagian jadwal kerja atau pengumuman mendadak.”
	Bagaimana anda mengonfirmasi bahwa pesan yang disampaikan benar-benar dipahami oleh anggota tim?	“Saya selalu meminta anggota tim untuk mengulangi lagi atau menjelaskan Kembali apa yang sudah disampaikan. Selain itu,

		saya juga mengecek langsung ke lapangan untuk memastikan instruksi dijalankan dengan benar.”
Koordinasi	Bagaimana cara Anda dan rekan tim membagi tugas dalam operasional sehari-hari di toko?	“biasanya, per hari itu bagi tugasnya, kalau senin sampai jumat, ada dua orang. Satu ngurusin bar, satunya lagi ngurusin kitchen. Kalau sabtu, ada tiga orang. Satu kitchen, satunya server, dan satunya lagi untuk hal lain.”
	Apakah Anda merasa tugas-tugas dibagi dengan jelas dan efisien antar anggota tim?	“kalau efisien gak terlalu sih, mbak. Karena kalau rame dua orang itu enggak cukup. Tapi kalau sepi, dua orang itu cukup.”
	Sejauh mana anda merasa tugas yang anda terima sesuai dengan kemampuan dan pengalaman anda?	“secara umum, tugas yang saya terima sesuai dengan kemampuan saya, karena sudah ada pembagian tugas berdasarkan pengalaman. Namun, terkadang jika volume pelanggan meningkat,

		saya harus membantu di area lain, ysg mungkin tidak sesuai dengan keahlian saya.”
	Apakah Anda memiliki mekanisme untuk mengevaluasi pembagian tugas setelah selesai, untuk memastikan efektivitas koordinasi tim?	“Kami biasanya membahas pembagian tugas saat briefing pagi berikutnya. Jika ada kendala atau tugas yang tidak selesai, kami coba evaluasi bersama dan mencari solusi agar lebih efisien ke depannya.”
<i>Responsivitas</i>	Seberapa cepat tim merespons permintaan atau situasi mendesak dari pelanggan?	“Kalau teman-teman, sih, cepat, Mbak, karena sudah terbiasa dengan pekerjaan sehari-hari. Jadi sudah tahu apa yang diminta pelanggan.”
	Bagaimana tim menangani situasi darurat atau permintaan mendesak dari pelanggan?	“Tergantung permintaannya, sih, Mbak. Kadang cuma minta asbak, tambah gula, atau kurang manis. Tapi ada juga yang aneh, udah dikasih cup, masih minta gelas.”

	Apakah Anda merasa ada waktu yang cukup untuk merespons semua permintaan pelanggan tanpa mengurangi kualitas pelayanan?	“Ketika kondisi toko tidak terlalu ramai, kami bisa memberikan pelayanan maksimal. Tetapi saat jam sibuk, kami sering kewalahan dan merasa tidak cukup waktu untuk memberikan perhatian penuh kepada setiap pelanggan.”
	Apakah Anda merasa tim Anda berkolaborasi dengan baik dalam menangani permintaan mendesak atau keluhan?	“Saya merasa kolaborasi kami cukup baik, terutama saat menghadapi keluhan. Kami langsung berbagi tugas, seperti siapa yang menangani pelanggan dan siapa yang memperbaiki masalah, misalnya terkait pesanan yang salah.”
Keterbukaan	Bagaimana anda menyampaikan kritik atau masukan kepada rekan tim? Seberapa terbuka tim dalam menerima umpan balik?	“Tim di sini sangat terbuka, Mbak. Kalau ada yang salah, langsung dibicarakan antar anggota. Tapi memang, tergantung orangnya juga. Kadang

		ada yang enggak bisa terima kritik.”
	Apakah ada ruang bagi anggota tim untuk menyampaikan ide atau masalah terkait pekerjaan?	“Ada, Mbak, tetapi kadang bos enggak menerima masukan dari kita, karena mereka merasa sudah terbaik. Padahal kita, sebagai pegawai atau barista, sering menerima masukan dari pelanggan dan teman-teman.”
	Bagaimana cara tim menangani konflik atau perbedaan pendapat antar anggota tim, terutama dalam hal pelayanan?	“Biasanya konflik kecil kami selesaikan dengan diskusi informal, seperti berbicara langsung setelah jam kerja. Tapi kalau masalahnya lebih besar, kami melibatkan supervisor untuk membantu mediasi.”
	Apakah Anda merasa nyaman untuk memberikan kritik yang membangun kepada rekan kerja Anda?	“Saya merasa cukup nyaman, tetapi tidak semua rekan menerima kritik dengan baik. Jadi, saya berusaha menyampaikan dengan cara yang tidak menyinggung, agar hubungan tetap baik.”

Reability (keandalan)	Apakah Anda merasa kualitas pelayanan yang diberikan di Toko Kopi Djaya Mandiri konsisten? Apa yang Anda lakukan untuk memastikan hal ini? Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu memenuhi ekspektasi pelanggan?	“Kadang konsisten, Mbak, kadang enggak. Kalau mood lagi bagus, pelayanan pasti maksimal. Tapi kalau lagi enggak enak, ya kadang enggak sepenuhnya optimal.”
	Apakah anda memiliki prosedur atau checklist untuk memastikan pelayanan tetap konsisten setiap saat?	“Ya, kami memiliki checklist harian, seperti mengecek stok bahan, kebersihan alat, dan pengaturan area pelayanan. Checklist ini membantu konsistensi kualitas pelayanan.”
	Bagaimana cara anda menangani situasi di mana kualitas pelayanan terganggu, misalnya dalam keterlambatan atau kesalahan dalam pesanan?	“Jika terjadi keterlambatan, kami langsung meminta maaf kepada pelanggan dan memberi estimasi waktu. Kalau ada kesalahan pada pesanan, kami segera mengganti dengan yang baru tanpa biaya tambahan.”
Tangibles (aspek fisik)	Seberapa penting bagi anda menjaga kebersihan dan	“Menjaga kebersihan sangat penting, mbak. Kalau ada barang rusak,

	keteraturan fasilitas di Toko Kopi Djaya Mandiri?	kami yang harus mengganti, jadi, ya harus hati-hati dan menjaga barang-barang disini dengan baik.”
	Apakah anda merasa lingkungan fisik di Toko Kopi Djaya Mandiri (interior, kebersihan, dll) mempengaruhi pengalaman pelanggan?	“Kebersihan itu nomor satu, mbak. Keindahan interior sih, tergantung orang ya, karena selera orang beda-beda.”
	Bagaimana anda menangani kondisi toko yang tidak sesuai standar. Misalnya, ada kerusakan atau kebersihan yang kurang terjaga?	“Jika ada kerusakan, kami langsung melaporkan ke atasan agar segera diperbaiki. Untuk kebersihan, kami selalu membersihkan area setiap selesai shift atau saat toko sedang sepi.”
	Apakah ada proses tertentu yang anda lakukan untuk memastikan peralatan dan fasilitas yang digunakan pelanggan selalu dalam kondisi baik?	“Kami selalu mengecek peralatan setiap pagi sebelum toko buka. Jika ada alat yang rusak, kami segera lapor dan biasanya langsung diganti atau diperbaiki.”
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Bagaimana anda dan tim merespon keluhan atau permintaan mendesak dari pelanggan?	“Kalau ada keluhan kami sebisa mungkin memberikan Solusi, mbak. Misalnya ada

		masalah dengan makanan atau minuman, kami berikan Solusi langsung setelah mendapat persetujuan dari bos.”
	Sejauh mana anda dan tim memiliki kebijakan atau pedoman dalam merespons keluhan pelanggan untuk memastikan mereka puas?	“Kami memiliki SOP yang mengatur langkah-langkah menangani keluhan, seperti mendengarkan pelanggan, meminta maaf, dan menawarkan solusi. Hal ini membantu kami menjaga profesionalisme dalam setiap situasi.”
	Apakah staf selalu memberikan Solusi jika terjadi masalah dengan pesanan atau layanan?	“Ya, kami selalu berusaha menawarkan Solusi terbaik, misalnya mengganti produk yang salah.”
<i>Assurance</i> (kepercayaan)	Apa yang anda lakukan untuk memberikan rasa percaya dan kenyamanan kepada pelanggan saat berinteraksi dengan mereka?	“Saya rasa yang penting adalah <i>product knowledge</i> , mbak. Kalau kita tahu produk dengan baik, pelanggan akan merasa lebih nyaman. Kami juga tanya preferensi

		pelanggan, misalnya mau manis, asam, atau pahit.”
	Seberapa penting menurut anda rasa percaya diri dalam pelayanan, dan bagaimana itu mempengaruhi kualitas pelayanan?	“Sangat penting, mbak. Walaupun enggak tahu jawabnnnya, kita harus tetap percaya diri dan mencari tahu dulu. Jangan sampai bilang “enggak tahu.”
	Apakah anda merasa sudah memiliki cukup pengetahuan tentang produk dan layanan untuk membangun rasa percaya pelanggan?	“Ya, kami mendapatkan pelatihan produk secara berkala, jadi kami cukup memahami detail produk dan bisa memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.”
	Bagaimana cara anda memastikan pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan perhatian penuh selama berada di toko?	“Kami selalu menyapa pelanggan dengan ramah dan berusaha memahami kebutuhan mereka, seperti membantu memilih menu yang sesuai. Selain itu, kami selalu memberikan ucapan terimakasih sebelum

		mereka meninggalkan toko.”
Emphaty (Empati)	Bagaimana anda menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan selama interaksi?	“Kami jelaskan dengan jelas apa yang diminta pelanggan. Kalau mereka kurang jelas, kami jelaskan lagi sampai mereka paham. Dan, kami juga berusaha untuk senyum dan memberikan pelayanan yang menyenangkan.”
	Seberapa penting menurut anda mendengarkan masalah atau keluhan pelanggan dan bagaimana anda meresponnya?	”Sangat penting, mbak. Kritik itu membangun. Kami sebisa mungkin terima kritik dari pelanggan dan memperbaiki kesalahan yang ada.”
	Apakah ada pendekatan khusus yang anda lakukan untuk memahami kebutuhan pelanggan yang berbeda beda?	“Kami biasanya mencoba mendengarkan pelanggan dengan detail, misalnya dengan menanyakan preferensi mereka terhadap rasa atau suhu minuman.”
	Bagaimana cara anda merespons ketika pelanggan	“Kami berusaha mendengarkan keluhan mereka dengan sabar,

	menunjukkan ketidakpuasan atau keluhan?	meminta maaf, dan segera memberikan Solusi yang memuaskan. Kami juga mencatat setiap keluhan untuk evaluasi agar tidak terulang lagi.”
--	---	--

2. Wawancara dengan pegawai 2 (Goldy)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Kejelasan pesan	Bagaimana anda memastikan bahwa informasi yang disampaikan antar anggota tim dapat dipahami dengan jelas?	“Kalau menurut saya, untuk memastikan semua anggota tim bisa memahami informasi dengan jelas, informasi harus dijelaskan secara detail. Selain itu, komunikasi juga harus lancar supaya informasi bisa diterima dengan baik oleh semua karyawan.”
	Apakah anda pernah mengalami kesalahpahaman dalam komunikasi tim? Jika iya, bagaimana cara anda menyelesaikannya?	“Sering, ya. Kalau untuk menyelesaikannya, biasanya saya menjelaskan lagi apa yang kurang jelas,

		dan saya menjelaskan dengan detail supaya tidak ada kebingungannya.”
Koordinasi	Bagaimana cara Anda dan rekan tim membagi tugas dalam operasional sehari-hari di toko?	“Kami mengatur jobdesk per individu, seperti ada yang di kitchen, ada yang jadi barista, ada yang di bar, supaya tidak ada tugas yang tumpang tindih,”
	Apakah Anda merasa tugas-tugas dibagi dengan jelas dan efisien antar anggota tim?	“Ya, sudah dibagi dengan jelas dan efisien. Setiap anggota tim sudah tahu jobdesk nya masing masing.”
Responsivitas	Seberapa cepat tim merespons permintaan atau situasi mendesak dari pelanggan?	“Cukup cepat sih, tapi kalau sedang hectic sedikit lebih lambat karena banyak pesanan yang harus diproses.”
	Bagaimana tim menangani situasi darurat atau permintaan mendesak dari pelanggan?	“Kami biasanya mengonfirmasi kepada pelanggan kalau pesanan lagi

		banyak, dan kami memberikan estimasi waktu agar pelanggan tahu kapan pesanan mereka siap.”
Keterbukaan	Bagaimana anda menyampaikan kritik atau masukan kepada rekan tim? Seberapa terbuka tim dalam menerima umpan balik?	“Saya biasanya langsung memberikan kritik kepada orangnya, dan saya juga langsung memberikan masukan agar rekan tim bisa lebih baik lagi.”
	Apakah ada ruang bagi anggota tim untuk menyampaikan ide atau masalah terkait pekerjaan?	“Selalu ada ruang untuk menyampaikan ide atau masalah, seperti untuk memperbaiki sistem kerja atau evaluasi kinerja.
Reability (keandalan)	Apakah Anda merasa kualitas pelayanan yang diberikan di Toko Kopi Djaya Mandiri konsisten? Apa yang Anda lakukan untuk memastikan hal ini? Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu memenuhi ekspektasi pelanggan?	“Kualitas pelayanan sudah konsisten, kami sebagai tim selalu berusaha menjaga rasa kopi agar tetap terjaga setiap hari, karena

		rasa kopi mudah berubah.”
Tangibles (aspek fisik)	Seberapa penting bagi anda menjaga kebersihan dan keteraturan fasilitas di toko?	“Menjaga kebersihan sangat penting. Kami melakukan <i>general cleaning</i> setiap 2 minggu sekali untuk menjaga fasilitas dan memastikan lingkungan tetap bersih.”
	Apakah anda merasa lingkungan fisik di toko (interior, kebersihan, dll) mempengaruhi pengalaman pelanggan?	“Mempengaruhi sekali, karena interior yang baik dan tempat yang bersih akan membuat pelanggan merasa nyaman dan ingin kembali lagi.”
Responsiveness (daya tanggap)	Bagaimana anda dan tim merespons permintaan atau keluhan pelanggan dengan cepat?	“Kami sudah terbiasa menerima keluhan dari pelanggan dan langsung mencari Solusi secepat mungkin untuk memperbaikinya.”
	Apakah anda merasa cukup siap dan terlatih untuk menghadapi situasi	“Saya merasa cukup siap dan siap

	yang mendesak atau keluhan pelanggan?	menghadapi situasi mendesak atau keluhan pelanggan.”
<i>Assurance</i> (kepercayaan)	Apa yang anda lakukan untuk memberikan rasa percaya dan kenyamanan kepada pelanggan saat berinteraksi dengan mereka?	“Saya berusaha untuk selalu ramah dan melayani pelanggan dengan sepenuh hati, supaya pelanggan merasa nyaman dan percaya dengan pelayanan kami.”
	Seberapa penting menurut anda rasa percaya diri dalam pelayanan, dan bagaimana itu mempengaruhi kualitas pelayanan?	“Sangat penting, karena jika kita tidak percaya diri dengan pelayanan kita, pelanggan akan merasa ragu dengan kualitas yang kita berikan.”
<i>Emphaty</i> (Empati)	Bagaimana anda menunjukkan perhatian kepada pelanggan selama interaksi?	“Saya menanyakan dengan jelas apa yang diinginkan pelanggan dan memberikan penjelasan tentang menu agar mereka dapat membuat pilihan yang tepat.”

	Seberapa penting menurut anda mendengarkan masalah atau keluhan pelanggan dan bagaimana anda meresponnya?	“Mendengarkan keluhan pelanggan sangat penting untuk perbaikan dan evaluasi layanan. Kritik dan saran akan membantu kami meningkatkan kualitas pelayanan.”
--	---	--

3. Wawancara dengan pegawai 3 (Abi)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Kejelasan pesan	Bagaimana anda memastikan bahwa informasi yang disampaikan antar anggota tim dapat dipahami dengan jelas?	“Saya akan mengulangi penjelasan saya agar teman-teman saya lebih teliti dan lebih mencermati omongan saya.”
	Apakah anda pernah mengalami kesalahpahaman dalam komunikasi tim? Jika iya, bagaimana cara anda menyelesaikannya?	“Ya, saya pernah. Saya menyelesaikannya dengan menjelaskan kesalahpahaman tersebut sampai benar-benar teman saya memahami di mana

		kesalahpahaman itu terjadi.”
Koordinasi	Bagaimana cara Anda dan rekan tim membagi tugas dalam operasional sehari-hari di toko?	“Dalam membagi operasional sehari-hari di toko, kita sudah ada job desk masing-masing dari atasan, jadi kita cuma melaksanakan job desk tersebut.”
	Apakah Anda merasa tugas-tugas dibagi dengan jelas dan efisien antar anggota tim?	“Jelas dan efisien sesuai job desk tersebut.”
Responsivitas	Seberapa cepat tim merespons permintaan atau situasi mendesak dari pelanggan?	“Menanggapinya cepat agar customer juga tidak kecewa dengan kinerja kita.”
	Bagaimana tim menangani situasi darurat atau permintaan mendesak dari pelanggan?	“Sebisa mungkin saya dan tim saya mengusahakan agar tidak membuat customer kecewa.”
Keterbukaan	Bagaimana anda menyampaikan kritik atau masukan kepada rekan tim?	“Di sini kita saling terbuka satu sama lain. Kalau ada

	Seberapa terbuka tim dalam menerima umpan balik?	salah satu tim kita yang melakukan kesalahan, kita omongin bareng-bareng agar tidak terjadi miskomunikasi.”
	Apakah ada ruang bagi anggota tim untuk menyampaikan ide atau masalah terkait pekerjaan?	“Ada, ketika kita melakukan pergantian shift.”
Reability (keandalan)	1. Apakah Anda merasa kualitas pelayanan yang diberikan di Toko Kopi Djaya Mandiri konsisten? Apa yang Anda lakukan untuk memastikan hal ini? Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu memenuhi ekspektasi pelanggan?	“Ya, kita setiap hari melakukan briefing agar tidak terjadi miskomunikasi satu sama lain.”
Tangibles (aspek fisik)	Seberapa penting bagi anda menjaga kebersihan dan keteraturan fasilitas di toko?	“Kita selalu mengutamakan kebersihan, apalagi kita di bidang F&B.”
	Apakah anda merasa lingkungan fisik di toko (interior, kebersihan, dll) mempengaruhi pengalaman pelanggan?	“Itu sangat memengaruhi kenyamanan customer.”

<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Bagaimana anda dan tim merespons permintaan atau keluhan pelanggan dengan cepat?	“Kita langsung meminta maaf kepada customer atas kelalaian kita agar ke depannya kita lebih baik lagi.”
	Apakah anda merasa cukup siap dan terlatih untuk menghadapi situasi yang mendesak atau keluhan pelanggan?	“Tentu, kita siap menghadapi keluhan atau kritikan dari pelanggan karena itu sudah menjadi tanggung jawab kami sebagai pegawai dan pemberi layanan.”
<i>Assurance</i> (kepercayaan)	Apa yang anda lakukan untuk memberikan rasa percaya dan kenyamanan kepada pelanggan saat berinteraksi dengan mereka?	”Kita menyambut kedatangan customer dengan senyuman agar mereka merasa nyaman saat nongkrong di sini.”
	Seberapa penting menurut anda rasa percaya diri dalam pelayanan, dan bagaimana itu mempengaruhi kualitas pelayanan?	“Percaya diri sebagai pelayan itu sangat penting agar customer juga percaya dengan

		masakan yang kita buat.”
<i>Emphaty</i> (Empati)	Bagaimana anda menunjukkan perhatian kepada pelanggan selama interaksi?	“Biasanya saya memastikan apakah masakan yang dipesan pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka.”
	Seberapa penting menurut anda mendengarkan masalah atau keluhan pelanggan dan bagaimana anda meresponnya?	“Mendengarkan keluhan pelanggan sangat penting karena berdampak pada kualitas pelayanan yang kami berikan.”

4. Wawancara dengan pelanggan 1 (Ica)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Reability (keandalan)	Sejauh mana anda merasa pelayanan yang anda terima di Toko Kopi Djaya Mandiri selalu konsisten dan dapat diandalkan?	”Sebenarnya saya tahu pertama kali itu sejak awal buka sih kak, terus habis itu saya udah ya sekitar dua sampai empat bulanan enggak ke sini lagi dan memang masih sama aja

		pelayanan-pelayanan yang sama seperti yang saya pertama kali ke sini.”
	Apakah anda merasa bahwa pelayanan di toko ini selalu memenuhi atau melampaui harapan anda?	“Kalau menurut saya sih saya setiap ke sini selalu puas sih sama pelayanan stafnya yang di sini, dari pertama sampai yang beberapa saya ke sini tetap sama sih kak, masih oke banget.”
<i>Tangibles</i> (aspek fisik)	Bagaimana anda menilai kebersihan dan kenyamanan tempat di Toko Kopi Djaya Mandiri?	”Kalau soal kebersihan, di sini setiap saya ke sini pasti tempatnya bersih sih kak. Di setiap mejanya pasti kalau misal ada customer yang mau duduk atau udah selesai makan dari sini pasti selalu dibersihkan.”

	Seberapa penting bagi anda fasilitas fisik?	“Kalau menurut saya itu penting banget sih kak. Kadang-kadang kita bisa lagi suntuk atau bosan, ngopi pasti kan mau naikin mood dan menurut saya itu sangat penting sih dari segi kebersihan dan lain-lain itu untuk customer.”
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Apakah anda merasa bahwa staf di Toko Kopi Djaya Mandiri responsive terhadap kebutuhan atau permintaan anda?	“Menurut saya sangat responsif sih kak. Dari awal kita datang, mau pesan juga disapa dan disambut dengan baik, terus juga ngejelasin menu-menu yang ada di sini juga jelas.”
	Bagaimana pengalaman anda saat mengajukan permintaan atau keluhan di sini? Apakah masalah anda ditangani dengan cepat?	“Menurut saya ditangani dengan cepat sih kak. Misalnya butuh asbak, atau tempatnya ada

		yang basah, atau minta kabel buat charge, langsung dikasih sih kak.”
<i>Assurance</i> (kepercayaan)	Apakah anda merasa percaya diri dan nyaman dengan layanan yang diberikan oleh staf di Toko Kopi Djaya Mandiri?	“Kalau masalah itu sih nyaman banget ya kak, karena mereka juga enggak cuek dengan customer atau dengan sekitarnya, jadi mereka gercep banget sih.”
	Seberapa penting bagi anda bahwa staf memiliki pengetahuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan?	“Kalau menurut saya sangat penting sih kak, karena semisal ketemu customer yang baru pertama kali ke tempat ini, kan pasti harus ngasih penjelasan yang lebih. Menurut saya itu penting.”
<i>Emphaty</i> (Empati)	Apakah anda merasa bahwa staf di Toko Kopi Djaya Mandiri memahami kebutuhan atau keinginan Anda selama kunjungan?	“Menurut saya stafnya sangat memahami sih kak kebutuhan semua customernya ya,

		karena mereka kan pasti udah hafal bagaimana customer-customer nya, termasuk saya.”
	Bagaimana pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan staf yang menunjukkan perhatian atau kepedulian terhadap Anda sebagai pelanggan?	“Misalnya kepedulian itu waktu saya di sini terus mejanya masih kotor, terus langsung dibersihkan. Kayak gitu sih.”

5. Wawancara dengan pelanggan 2 (Gabriel)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Reability <i>(keandalan)</i>	Sejauh mana anda merasa pelayanan yang anda terima di Toko Kopi Djaya Mandiri selalu konsisten dan dapat diandalkan?	“Menurut saya pelayanan di sini cukup konsisten dan bisa diandalkan, karena saya sering kembali lagi.”
	Apakah anda merasa bahwa pelayanan di toko ini selalu memenuhi atau melampaui harapan anda?	“Ya, karena konsep slow bar di sini mengutamakan komunikasi dengan konsumen,

		jadi sudah cukup baik.”
<i>Tangibles</i> (aspek fisik)	Bagaimana anda menilai kebersihan dan kenyamanan tempat di Toko Kopi Djaya Mandiri?	“Jika sedang ramai memang sedikit kotor, tetapi pelayanannya cepat, dan sejauh ini cukup bersih.”
	Seberapa penting bagi anda fasilitas fisik?	“Cukup penting, karena itu menjadi penilaian saya dalam memilih kafe.”
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Apakah anda merasa bahwa staf di Toko Kopi Djaya Mandiri responsive terhadap kebutuhan atau permintaan anda?	“Pelayanan staf cukup cepat, meskipun kadang sedikit lama jika ramai, tapi semuanya sudah dikomunikasikan dengan baik.”
	Bagaimana pengalaman anda saat mengajukan permintaan atau keluhan di sini? Apakah masalah anda ditangani dengan cepat?	“Masalah saya biasanya ditangani dengan cepat, misalnya perbaikan yang saya laporkan sudah diperbaiki segera.”

Assurance (kepercayaan)	Apakah anda merasa percaya diri dan nyaman dengan layanan yang diberikan oleh staf di Toko Kopi Djaya Mandiri?	“Ya, saya cukup percaya diri dengan pelayanannya.”
	Seberapa penting bagi anda bahwa staf memiliki pengetahuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan?	“Itu sangat penting karena staf perlu memiliki keahlian dasar untuk melayani konsumen dengan baik.”
Emphaty (Empati)	Apakah anda merasa bahwa staf di Toko Kopi Djaya Mandiri memahami kebutuhan atau keinginan Anda selama kunjungan?	“Mereka berusaha untuk menyesuaikan dan memenuhi keinginan pelanggan.”
	Bagaimana pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan staf yang menunjukkan perhatian atau kepedulian terhadap Anda sebagai pelanggan?	Karena konsep slow bar di sini, mereka cukup fokus dalam berkomunikasi dan memberikan perhatian.

6. Wawancara dengan pelanggan 3 (Micheline)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Reability (keandalan)	Sejauh mana anda merasa pelayanan yang anda terima di Toko Kopi Djaya	“Menurut saya, pelayanan di sini cukup konsisten.

	Mandiri selalu konsisten dan dapat diandalkan?	Setiap kali datang, saya mendapatkan layanan yang sama baiknya. Meskipun kadang saat sedang ramai, ada sedikit penundaan, tapi itu bisa dimaklumi.”
	Apakah anda merasa bahwa pelayanan di toko ini selalu memenuhi atau melampaui harapan anda?	“Secara umum, pelayanan di sini memenuhi harapan saya. Ada kalanya mereka melampaui harapan, misalnya dengan memberikan rekomendasi menu baru yang ternyata enak.”
	Apakah pelayanan yang Anda terima selalu konsisten setiap kali Anda berkunjung?	“Ya, biasanya pelayanannya cukup konsisten. Rasanya sama saja dari waktu ke waktu, meskipun adakalanya mereka terlihat lebih sibuk.”

	Jika pernah mengalami ketidakkonsistenan, bagaimana cara staf menanganinya?	“Pernah pesanan saya terlambat saat ramai, tapi staf langsung meminta maaf dan memberi tahu bahwa mereka sedang berusaha secepatnya. Itu cukup membantu saya merasa dihargai.”
<i>Tangibles</i> (aspek fisik)	Bagaimana anda menilai kebersihan dan kenyamanan tempat di Toko Kopi Djaya Mandiri?	“Tempatnya bersih dan nyaman. Penataan ruangnya juga bagus, jadi saya betah berlama-lama di sini.”
	Seberapa penting bagi anda fasilitas fisik	“Itu sangat penting bagi saya. Kebersihan dan suasana yang nyaman membuat pengalaman ngopi jadi lebih menyenangkan. Penampilan staf yang rapi juga menambah kesan positif.”

	Bagaimana kesan Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan toko?	“Saya merasa toko ini cukup bersih dan nyaman. Area duduknya juga tertata dengan baik, jadi saya betah berlama-lama.”
	Pernahkah Anda menemukan fasilitas yang tidak berfungsi atau kurang nyaman? Jika ya, bagaimana respons staf?	“Pernah AC-nya terasa kurang dingin, tapi waktu itu staf menjelaskan bahwa mereka sedang menanganinya. Saya mengerti karena mereka cukup responsif.”
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Apakah anda merasa bahwa staf di Toko Kopi Djaya Mandiri responsive terhadap kebutuhan atau permintaan anda?	“Ya, mereka cukup responsif. Setiap kali saya punya permintaan khusus, seperti mengurangi gula, mereka langsung menyesuaikan tanpa masalah.”

	Bagaimana pengalaman anda saat mengajukan permintaan atau keluhan di sini? Apakah masalah anda ditangani dengan cepat?	“Pernah sekali saya mendapat minuman yang kurang sesuai pesanan. Setelah saya sampaikan, mereka segera menggantinya dengan yang baru tanpa biaya tambahan. Saya apresiasi respons cepat mereka.”
	Apakah staf merespons permintaan Anda dengan cepat, terutama saat toko sedang ramai?	“Biasanya mereka cepat, tapi kalau sedang ramai, ada sedikit waktu tunggu. Tapi mereka selalu memberitahu estimasi waktu.”
	Bagaimana tanggapan staf ketika Anda menyampaikan keluhan atau permintaan khusus?	“Biasanya mereka cepat, tapi kalau sedang ramai, ada sedikit waktu tunggu. Tapi mereka selalu memberitahu estimasi waktu.”

Assurance (kepercayaan)	Apakah anda merasa percaya diri dan nyaman dengan layanan yang diberikan oleh staf di Toko Kopi Djaya Mandiri?	“Iya, saya merasa nyaman. Mereka tampak profesional dan tahu apa yang mereka lakukan.”
	Seberapa penting bagi anda bahwa staf memiliki pengetahuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan?	“Sangat penting. Pengetahuan staf tentang menu dan kemampuan mereka menjelaskan detail minuman membantu saya dalam memilih, terutama saat ingin mencoba sesuatu yang baru.”
	Apakah Anda merasa staf memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk yang mereka tawarkan?	“Ya, mereka cukup menguasai menu dan bisa memberikan rekomendasi. Kalau saya bingung, mereka membantu menjelaskan dengan detail.”
	Apakah sikap profesional staf membuat Anda merasa percaya diri terhadap layanan yang diberikan?	“Iya, mereka terlihat profesional, jadi

		saya merasa nyaman dan percaya saat dilayani.”
<i>Emphaty</i> (Empati)	Apakah anda merasa bahwa staf di Toko Kopi Djaya Mandiri memahami kebutuhan atau keinginan Anda selama kunjungan?	“Ya, mereka sering menanyakan preferensi saya, seperti tingkat manis atau jenis susu yang saya inginkan. Itu membuat saya merasa diperhatikan.”
	Bagaimana pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan staf yang menunjukkan perhatian atau kepedulian terhadap Anda sebagai pelanggan?	“Pengalaman saya positif. Mereka ramah dan tampak tulus dalam melayani. Pernah suatu kali saya terlihat kebingungan memilih menu, dan mereka dengan sabar memberikan rekomendasi yang akhirnya saya suka.”

	Bagaimana Anda menilai kemampuan staf dalam memahami kebutuhan atau preferensi Anda?	“Mereka cukup perhatian. Kadang mereka menanyakan apakah saya punya preferensi khusus, seperti tingkat manis atau tambahan lainnya.”
	Pernahkah Anda merasa staf kurang memperhatikan kebutuhan Anda? Jika ya, bagaimana mereka menanganinya?	“Pernah sedikit merasa tidak diperhatikan saat ramai, tapi mereka langsung meminta maaf dan memastikan semua pesanan saya lengkap.”