

**TINJAUAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS DI KOPI JANJI JIWA KOTA
PADANG**

Nefin Lorensa Siagian

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kopi Janji Jiwa di Kota Padang dalam menghadapi persaingan bisnis kedai kopi yang semakin kompetitif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan dan Kepastian), dan Empathy (Perhatian dan Kepedulian). Responden memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan menggunakan skala Likert dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa dimensi Empathy dan Assurance mendapatkan tingkat persetujuan yang tinggi, dengan sebagian besar responden merasa mendapatkan perhatian khusus dan pelayanan yang sopan serta ramah dari karyawan Kopi Janji Jiwa. Namun, terdapat beberapa catatan pada dimensi Tangibles dan Reliability, khususnya terkait kondisi peralatan dan konsistensi layanan yang masih perlu ditingkatkan. Responsiveness juga menunjukkan nilai

positif, di mana pelanggan menilai karyawan cepat tanggap dan proses pelayanan berjalan efisien.

Kata Kunci: penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan Kopi Janji Jiwa di Kota Padang sudah cukup baik dalam menghadapi persaingan bisnis, terutama pada aspek perhatian dan jaminan pelayanan. Namun, perbaikan pada aspek fisik dan keandalan layanan dapat menjadi fokus pengembangan agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara lebih optimal.

Review of Service Quality Dimensi in Facing Business Competition at Kopi

Janji Jiwa Padang City

Nefin Lorensa Siagian

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRACT

This study aims to examine the dimensions of service quality applied by Kopi Janji Jiwa in Padang City in facing the increasingly competitive coffee shop business. Data were collected through a questionnaire measuring five dimensions of service quality, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Respondents rated various aspects of the service using a Likert scale ranging from Strongly Disagree (STS) to Strongly Agree (SS). The recapitulated results show that the Empathy and Assurance dimensions received high levels of agreement, with most respondents feeling they received special attention and polite, friendly service from Kopi Janji Jiwa employees. However, there are some notes on the Tangibles and Reliability dimensions, particularly regarding equipment conditions and service consistency that still need improvement. Responsiveness

also showed positive values, where customers rated employees as responsive and the service process as efficient.

Keywords: This study confirms that the service quality of Kopi Janji Jiwa in Padang City is quite good in facing business competition, especially in terms of attention and service assurance. However, improvements in physical aspects and service reliability can be the focus of development to further enhance customer satisfaction and loyalty.