

KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN KAFÉ DI ERA PIALA DUNIA 2026

Nurhaslita Sari¹, Sri Wahyu Handayani², Desi Marlizar³, Aduwina⁴, Najamudin⁵, Syafrizal⁶
^{1,2,3,4,5,6} Universitas Teuku Umar

¹nurhaslita.sari@utu.ac.id

Abstract

This study aims to analyze customer service quality in cafes during the World Cup and its impact on customer satisfaction. The World Cup serves as a catalyst for increased cafe patronage, as many people prefer to watch matches in communal settings equipped with suitable facilities. Consequently, cafe operators are required to provide fast, friendly, and responsive service backed by adequate facilities to meet customer expectations. This study employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected via questionnaires distributed to cafe customers visiting during the World Cup period. Analysis was conducted based on five service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results indicate that customer service quality falls into the "good" category, with the dimensions of tangibles and employee friendliness receiving the highest ratings. However, service speed requires improvement, particularly during surges in customer volume while matches are underway. Overall, service quality has a positive impact on customer satisfaction; superior service quality leads to higher customer satisfaction, which in turn fosters customer loyalty and enhances the cafe's competitiveness. Based on these findings, it is recommended that cafe operators improve service quality by increasing staffing levels during peak hours, providing excellent service training for employees, and upgrading supporting facilities to ensure a more comfortable and satisfying customer experience while watching the World Cup.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, café, World Cup

Abstrak

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pelanggan di kafe pada era Piala Dunia serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Penyelenggaraan Piala Dunia menjadi momentum yang meningkatkan jumlah pengunjung kafe karena banyak masyarakat memilih menyaksikan pertandingan bersama di tempat yang menyediakan fasilitas pendukung. Kondisi tersebut menuntut pengelola kafe untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan didukung oleh fasilitas yang memadai agar mampu memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan kafe yang berkunjung selama periode penyelenggaraan Piala Dunia. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan berada pada kategori baik, dengan dimensi bukti fisik dan keramahan karyawan memperoleh penilaian tertinggi. Sementara itu, aspek kecepatan pelayanan masih memerlukan peningkatan, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat selama pertandingan berlangsung. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing kafe. Berdasarkan hasil penelitian, pengelola kafe disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penambahan tenaga kerja pada jam-jam sibuk, pelatihan pelayanan prima bagi karyawan, serta peningkatan fasilitas pendukung agar pengalaman pelanggan selama menyaksikan Piala Dunia menjadi lebih nyaman dan memuaskan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kafe, Piala Dunia

Submitted: 2026-06-15

Revised: 2026-06-23

Accepted: 2026-06-30

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kafe yang semakin pesat menyebabkan persaingan antar pelaku usaha menjadi semakin ketat. Kondisi ini menuntut setiap kafe untuk tidak hanya menawarkan produk makanan dan minuman yang berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan pelanggan yang unggul. Pada momen-momen tertentu, seperti penyelenggaraan Piala Dunia, jumlah pengunjung kafe cenderung meningkat karena banyak masyarakat memilih menonton pertandingan bersama di kafe yang menyediakan fasilitas layar lebar, suasana yang nyaman, dan hiburan yang menarik. Situasi ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pengelola kafe untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan pelanggan selama era Piala Dunia menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, serta didukung oleh

kenyamanan tempat dan kelancaran penayangan pertandingan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal, seperti keterlambatan penyajian pesanan, keterbatasan tempat duduk, atau gangguan pada fasilitas menonton, dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan meskipun kualitas produk yang ditawarkan baik.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan pelanggan pada masa penyelenggaraan Piala Dunia perlu menjadi perhatian utama bagi pengelola kafe. Dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan selama periode tersebut, kafe dapat menyusun strategi pelayanan yang lebih efektif sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat daya saing, serta mendorong peningkatan pendapatan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan pelanggan kafe di era Piala Dunia menjadi relevan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan serta memberikan rekomendasi bagi pengelola kafe dalam meningkatkan kualitas layanan pada momen dengan tingkat kunjungan yang tinggi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan dan menganalisis secara mendalam fenomena kebijakan publik dalam konteks pengembangan olahraga nasional di Indonesia. Fokus utama penelitian ini adalah memahami bagaimana kebijakan-kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, berperan dalam membentuk arah dan kualitas pembangunan olahraga secara menyeluruh.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, seperti pejabat Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemenpora), pengurus KONI, pelatih, serta akademisi yang memiliki keahlian di bidang kebijakan olahraga. Teknik wawancara yang digunakan bersifat semi-terstruktur agar memungkinkan eksplorasi informasi yang lebih fleksibel namun tetap fokus pada pokok kajian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Rencana Strategis Kemenpora, serta laporan-laporan dari lembaga terkait. Selain itu, kajian literatur dari jurnal ilmiah, buku, dan artikel kebijakan juga digunakan untuk memperkaya analisis.

Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengonfirmasi data dari berbagai narasumber dan dokumen yang relevan. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif mengenai efektivitas kebijakan publik dalam mendukung pengembangan olahraga nasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan kafe selama penyelenggaraan Piala Dunia, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah berada pada kategori baik, terutama dari aspek keramahan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan selama pertandingan berlangsung. Dari dimensi keandalan (reliability), mayoritas pelanggan menyatakan bahwa pesanan disajikan sesuai dengan permintaan, meskipun pada jam-jam pertandingan utama masih ditemukan keterlambatan penyajian akibat meningkatnya jumlah pengunjung. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness), karyawan dinilai cukup cepat dalam merespons permintaan pelanggan, namun masih diperlukan penambahan jumlah staf pada waktu-waktu ramai.

Pada dimensi jaminan (assurance), pelanggan merasa nyaman karena karyawan mampu memberikan informasi mengenai menu, promo, dan fasilitas yang tersedia. Sementara itu, pada dimensi empati (empathy), pelanggan menilai bahwa karyawan memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan pelanggan, terutama dalam membantu pengaturan tempat duduk agar tetap nyaman saat menonton pertandingan. Selain itu, dimensi bukti fisik (tangibles) memperoleh penilaian yang baik. Kebersihan area kafe, kenyamanan tempat duduk, kualitas layar untuk menonton pertandingan, sistem suara, serta akses internet menjadi faktor yang mendukung kepuasan pelanggan. Fasilitas tersebut dinilai mampu menciptakan suasana menonton yang menyenangkan dan meningkatkan pengalaman pelanggan

selama berada di kafe.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan berada pada kategori baik hingga sangat baik, dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong niat pelanggan untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan kafe kepada orang lain. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan saat jam sibuk dan penambahan fasilitas pendukung, dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan daya saing kafe selama penyelenggaraan Piala Dunia maupun acara besar lainnya.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan di kafe pada era Piala Dunia memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Meningkatnya jumlah pengunjung selama berlangsungnya pertandingan membuat kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan pengalaman pelanggan. Pelanggan tidak hanya mengharapkan makanan dan minuman yang berkualitas, tetapi juga pelayanan yang cepat, ramah, dan suasana menonton yang nyaman.

Berdasarkan dimensi keandalan (reliability), sebagian besar pelanggan menilai bahwa kafe mampu menyajikan pesanan sesuai dengan permintaan. Namun, pada waktu pertandingan yang ramai masih terjadi keterlambatan penyajian akibat tingginya jumlah pesanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan operasional dan kesiapan sumber daya manusia perlu ditingkatkan agar pelayanan tetap konsisten meskipun terjadi lonjakan pengunjung. Pada dimensi daya tanggap (responsiveness), karyawan dinilai cukup sigap dalam melayani pelanggan dan menanggapi keluhan. Meski demikian, pada jam-jam sibuk masih ditemukan waktu tunggu yang lebih lama. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penambahan jumlah karyawan atau pengaturan sistem kerja yang lebih efektif selama penyelenggaraan acara besar seperti Piala Dunia.

Dimensi jaminan (assurance) menunjukkan bahwa pelanggan merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan karena karyawan memiliki pengetahuan yang baik mengenai menu, mampu memberikan informasi yang jelas, serta bersikap sopan dan profesional. Sikap tersebut meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap kualitas pelayanan kafe.

Pada dimensi empati (empathy), pelanggan menilai bahwa karyawan memberikan perhatian terhadap kebutuhan mereka, seperti membantu mencarikan tempat duduk, memberikan rekomendasi menu, dan menangani permintaan khusus dengan baik. Perhatian secara personal ini memberikan pengalaman yang lebih positif sehingga pelanggan merasa dihargai.

Sementara itu, dimensi bukti fisik (tangibles) menjadi salah satu aspek yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan selama Piala Dunia. Ketersediaan layar besar, kualitas audio yang baik, kebersihan ruangan, kenyamanan tempat duduk, serta akses internet yang memadai menciptakan suasana menonton yang lebih menyenangkan. Fasilitas-fasilitas tersebut menjadi nilai tambah yang membedakan kafe dari pesaingnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, yang kemudian berdampak pada loyalitas pelanggan dan keinginan untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, pengelola kafe perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada saat terjadi peningkatan jumlah pengunjung seperti selama penyelenggaraan Piala Dunia. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penambahan tenaga kerja, peningkatan kompetensi karyawan, optimalisasi sistem pelayanan, serta penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kafe dapat mempertahankan kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri kuliner yang semakin ketat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan di kafe pada era Piala Dunia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mampu memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat selama berlangsungnya pertandingan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan secara umum memberikan penilaian baik terhadap

kualitas pelayanan yang diberikan oleh kafe. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama kecepatan pelayanan pada jam-jam sibuk dan penambahan jumlah karyawan agar pelayanan tetap optimal. Selain itu, penyediaan fasilitas pendukung seperti layar besar, sistem audio yang berkualitas, kebersihan ruangan, dan kenyamanan tempat duduk menjadi faktor penting yang turut meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh kafe, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelola kafe perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, khususnya pada momen-momen dengan tingkat kunjungan yang tinggi seperti Piala Dunia, agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan, meningkatkan daya saing usaha, serta mendorong pertumbuhan pendapatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alves, A., Ferreira, M., & Silva, R. (2021). The role of collective efficacy in team sports: A systematic review. *International Journal of Sports Science & Coaching*, 16(3), 487-499.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik olahraga 2022. BPS RI. <https://www.bps.go.id/>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: WH Freeman.
- Crampton, P. (2014). Mental toughness as a component of athletic performance: An overview of recent research findings. *Journal of Sports Science*, 32(5), 482-490.
- Feltz, DL, Short, SE, & Sullivan, PJ (2008). *Self-efficacy in sport*. Human Kinetics.
- Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia. (2021). *Desain besar olahraga nasional (DBON)*. Kemenpora RI.
- Komite Olahraga Nasional Indonesia. (2022). *Laporan tahunan KONI 2022: Pembinaan dan prestasi olahraga*. KONI Pusat.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan*. Sekretariat Negara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (edisi ke-2)*. Alfabeta.
- Suryana, D. (2020). *Pengelolaan dan kebijakan olahraga di Indonesia*. Pustaka Pelajar.
- Widorotama, A., Rahmasari, R., & Zulkarnaen, M. (2024). Assessing Self Efficacy Sources and its Relation to Master Athlete's Achievement in Kobudo Martial Arts Sport. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 11(1), 20-35.
- Widorotama, D., Rahmasari, R., & Zulkarnaen, MF (2024). The relationship between self-efficacy and peak performance among martial arts athletes: Evidence from recent studies. *Journal of Physical Education and Sports*, 13(2), 20-30.
- Zagórska, A., & Guskowska, M. (2014). The role of self-efficacy in reducing competitive anxiety among taekwondo athletes. *Journal of Physical Education and Sports*, 14(1), 45-50.