

## Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Saba Desa Hutarimbaru

**Juni Soleha Batubara\*, Ahmad Munajat, Nur Aulia Damri, Abdul Hasan Lubis, Luthfi Ansori, Dewi Yana Riska, Muhammad Rafliansyah Rangkuty, Abdurrahman, Dian Mariana, Riza Mahrani, Alwanda Pratama, Fiki Ashadi**

STAIN Mandailing Natal, Mandailing Natal, Indonesia

Corresponding Author: [junisoleha21@gmail.com](mailto:junisoleha21@gmail.com)

**Kata Kunci:**  
Kualitas,  
Pelayanan,  
Kepuasan,  
Konsumen.

**Abstract:** *Service quality is an important factor in determining the level of customer satisfaction with a business. This community service aims to improve service skills and customer satisfaction at Kopi Saba, Hutarimbaru Village, Panyabungan Selatan District, Mandailing Natal Regency. The methods used include observation, socialization, preparation of service SOPs, and evaluation and monitoring. The results of the community service show significant changes in aspects of service quality, including improving employee friendliness, timeliness of service, and the ability to respond to consumer needs. The implementation of service SOPs provides a more structured and professional work standard. The consumer satisfaction survey after the intervention showed an increase in customer satisfaction which had a positive impact on loyalty and repeat visits. Overall, this community service activity succeeded in improving the quality of Kopi Saba's service, while strengthening its business competitiveness in a sustainable manner.*

**Abstrak:** Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu usaha. Pengabdian ini bertujuan meningkatkan keterampilan pelayanan dan kepuasan pelanggan di Kopi Saba, Desa Hutarimbaru, Kecamatan Panyabungan Selatan, Kabupaten Mandailing Natal. Metode yang digunakan meliputi observasi, sosialisasi, penyusunan SOP pelayanan, serta evaluasi dan monitoring. Hasil pengabdian menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam aspek kualitas pelayanan, termasuk peningkatan keramahan karyawan, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan dalam merespons kebutuhan konsumen. Penerapan SOP pelayanan memberikan standar kerja yang lebih terstruktur dan profesional. Survei kepuasan konsumen setelah intervensi menunjukkan peningkatan kepuasan pelanggan yang berdampak positif terhadap loyalitas dan kunjungan ulang. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan Kopi Saba, sekaligus memperkuat daya saing usahanya secara berkelanjutan.

---

*Cara mensitusi artikel:*

Batubara, Juni Soleha et.al. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Saba Desa Hutarimbaru. *Ambacang: Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 427-433.

---

<https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs>

## Pendahuluan

Suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik maka perusahaan harus mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat, serta kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah manfaat yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain, yang memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat untuk suatu usaha. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh konsumen melalui jasa yang diberikan, kualitas pelayanan ini menjadi tolak ukur yang dilihat oleh konsumen ketika sedang membeli produk jika pelayanan baik maka konsumen akan merasa puas begitu juga sebaliknya, ketika konsumen tidak puas konsumen akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Anasrulloh (2020) keterampilan adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu. Keterampilan dapat diperoleh melalui pengalaman, pelatihan, atau pendidikan. Jenis-Jenis keterampilan keterampilan teknis keterampilan yang terkait dengan kemampuan menggunakan alat, mesin, atau teknologi. Keterampilan manajerial: Keterampilan yang terkait dengan kemampuan mengelola, memimpin, dan mengorganisir. Keterampilan komunikatif Keterampilan yang terkait dengan kemampuan berkomunikasi, baik secara lisan maupun tulisan. Keterampilan sosial keterampilan yang terkait dengan kemampuan berinteraksi dengan orang lain, baik secara individu maupun kelompok.

Menurut Muhammad (2019), kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan yang diberikan kepada pihak lain (konsumen) yang tidak terwujud dan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Serta menurut Moenir, kualitas pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pihak lain (karyawan) yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang banyak (konsumen). Kualitas pelayanan akan berjalan dengan lancar apabila perusahaan menerapkan dimensi, faktor penentu kualitas pelayanan di mana indikator kualitas pelayanan menurut Arikunto (2019) *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Daya tanggap). Konsep kualitas pelayanan menurut Valencia & Giraldo (2019) yaitu, faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor keterampilan dan kemampuan.

Tidak hanya pelayanan secara umum pelayanan secara syari'ah Islam juga perlu mendapatkan perhatian utama, kualitas pelayanan Islam adalah adanya Pemberian layanan yang mudah, tidak berbelit belit dan layanan yang bersifat ramah dan penuh perhatian karyawan atas segala keinginan konsumen. Serta memenuhi kebutuhan konsumen dari situlah dilihat apakah kualitas pelayanan itu baik atau kurang baik, kualitas pelayanan dalam Islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah Islam. Agar suatu pelayanan yang ada dalam suatu perusahaan jasa atau produk lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam tentang kepuasan konsumen.

Menurut Asti dan Ayuningtyas (2020) kepuasan konsumen adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sama seperti harapan konsumen, jika kinerja produk kurang dari pelayanan yang diharapkan konsumen pembelinya tidak puas. Konsumen yang puas dengan pelayanan, kemungkinan besar akan menjadi konsumen yang royal, bahkan dapat dijadikan promosi yang gratis. Sebaliknya konsumen yang tidak puas malah akan pindah ketempat lain, konsumen yang royal hanya bisa tercapai melalui kepuasan konsumen. Agara kepuasan konsumen dapat tercapai perusahaan harus menerapkan dimensi kualitas pelayanan, dan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dimana insikatoe kepuasan konsumen menurut, yaitu, perasaan puas, minat untuk berkunjung kembali, kesesuaian dengan kebutuhan pembeli, totalitas memberikan layanan, kesenangan dan kenyamanan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut, kebutuhan dan keinginan konsumen, pengakaman masalalu ketika mengkonsumsi, pengalaman dari teman-teman.

Dalam usaha kecil menengah yang menjadi tren dikalangan masyarakat saat ini adalah bisnis cafe. Bisnis cafe merupakan satu jenis usaha yang cepat menyebar seiring dengan perkembangan hidup masyarakat yang berkembang pesat. Dengan berkembang pesatnya bisnis cafe di Indonesia banyak bermunculan cafe khususnya di Kabupaten Mandailing Natal Kecamatan Panyabungan Selatan Desa Hutarimbaru. Yaitu dengan nama Kopi Saba, Kopi Saba merupakan satu-satunya cafe yang berada di Kecamatan Panyabungan Selatan Desa Hutarimbaru. Kopi Saba merupakan cafe yang bernuansa unik ditengah-tengah Persawahan, nuansa unik dan elegan yang memadukan kayu yang diolah sedemikian rupa agar tetap terjaga nuansa klasik pada cafe tersebut yang menyatu dengan nuansa sejuk dalam persawahan satu-satunya cafe yang berbeda dari yang lain. Dimana Pelayanan yang tidak dilihat dari segi pelayanan yang baik saja melainkan juga mengerti, memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen baik dari segi fasilitas yang disediakan (Thotiq, 2018).

Setelah melakukan Praktikum Pendidikan Lapangan masiswa stain madina menemukan kendala tentang kualitas pelayanan yang kurang pada Kopi saba dimana mahasiswa menemukan beberapa kendala yaitu, pelayanan yang diberikan karyawan kopi Saba kurang ramah, adanya kekecewaan konsumen terhadap ketepatan waktu pengantaran makanan dan minuman, serta karyawan yang suka membeda-bedakan konsumen.

## Metode Pengabdian

Metode pelaksanaan pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif dengan tahapan sebagai berikut:

### 1. Observasi dan Identifikasi Masalah

Tim pengabdian melakukan observasi langsung di lokasi usaha Kopi Saba untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pelayanan dan kepuasan konsumen, termasuk wawancara dengan pemilik usaha dan pelanggan.

2. Sosialisasi dan Diskusi Awal

Dilakukan sosialisasi kepada pemilik dan karyawan Kopi Saba mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Diskusi dilakukan untuk menggali kebutuhan dan kendala yang dihadapi.

3. Penyusunan SOP (*Standard Operating Procedure*)

Bersama pihak Kopi Saba, tim menyusun SOP pelayanan untuk dijadikan pedoman operasional dalam melayani pelanggan secara konsisten dan profesional.

4. Evaluasi dan Monitoring

Setelah pelatihan, dilakukan evaluasi melalui perubahan kepuasan pelanggan. Monitoring dilakukan untuk melihat implementasi SOP dan sikap pelayanan karyawan.

## Hasil dan Pembahasan

Pengabdian ini bertujuan untuk mengetahui keterampilan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kopi Saba Desa Hutarimbaru Kecamatan Panyabungan Selatan Kabupaten Mandailing Natal.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen, dalam konteks kualitas jasa harapan konsumen mempunyai peranan besar dalam evaluasi kualitas yang dirasakannya yang konsekuensinya, jasa yang sama dapat di nilai berbeda oleh konsumennya. Bagi perusahaan, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Apabila kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang bersinambungan. Baik bagi perusahaan atau sebagai strategi untuk terus berkembang.

Kualitas memiliki arti yang berbeda-beda tergantung penempatan kosa kata yang digunakan atau tergantung istilah apa yang digunakan. Kekhususan pengertian kualitas terletak pada faktor standar yang ditetapkan, yang ditinjau dari dimensi tertentu, misalnya komposisi kimiawi bahan baku, kekerasan, kekuatan, kerataan permukaan, ketepatan ukuran, dan beberapa faktor lain yang lebih baik. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian, kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses lingkungan dan manusia (Thotiq, 2018).

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh konsumen melalui jasa yang diberikan, kualitas pelayanan ini menjadi tolak ukur yang dilihat oleh konsumen ketika sedang membeli produk, jika pelayanan baik maka konsumen akan merasa puas begitu juga sebaliknya, ketika konsumen tidak puas konsumen akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan untuk kepuasan konsumen.

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya jika apa yang dirasakan setara dengan harapannya maka

seseorang akan marasa puas. Jika yang dirasakan melebihi harapannya maka akan sangat puas dan jika yang dirasakan kurang dari harapannya maka seseorang akan merasa tidak atau kurang puas. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen sangat puas.

Kepuasan konsumen adalah reaksi emosional yaitu perasaan senang dan kecewa seseorang atas pengalamannya memanfaatkan layanan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan konsumen, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, cepat dan tepat (Dewi, 2022).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan konsumen adalah suatu emosi dan rasa puas yang dirasakan oleh masing-masing konsumen terhadap apa yang telah didapatkan sesuai dengan apa yang di harapakan dan diinginkan konsumen dalam memanfaatkan fasilitas Kopi Saba dan pelayanan konsumen.



Gambar 1. Dokumentasi Pelayanan di Kopi Saba

Selama melakukan kegiatan pengabdian mahasiswa turut andil membantu karyawan Kopi Saba dalam pelayanan konsuen. Setelah melakukan observasi mahasiswa menemukan kendala di bagian pelayanan masih kurang karna minimnya karyawan Kopi Saba.

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat di usaha Kopi Saba Desa Hutarimbaru menunjukkan adanya perubahan yang cukup signifikan dalam aspek kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Sebelum intervensi dilakukan, pelayanan yang diberikan oleh karyawan belum terstruktur dengan baik dan masih bersifat spontan. Setelah kegiatan pelatihan dan pendampingan dilaksanakan, karyawan menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai konsep pelayanan prima, terutama dalam hal komunikasi yang sopan, kemampuan mendengarkan kebutuhan pelanggan, serta menjaga sikap ramah dan profesional dalam setiap interaksi. Para peserta pelatihan juga terlihat lebih percaya diri dan antusias dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama sesi pelatihan.

Langkah penting dalam pengabdian ini adalah penyusunan dan penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan. SOP yang disusun bersama ini

mencakup berbagai aspek pelayanan, mulai dari penyambutan pelanggan, proses pemesanan, waktu penyajian, hingga penanganan keluhan. Dengan adanya SOP, seluruh aktivitas pelayanan menjadi lebih terarah dan memiliki standar yang jelas. Pemilik usaha juga menyampaikan bahwa keberadaan SOP membantu dalam proses pengawasan dan evaluasi kinerja karyawan, sehingga dapat menjaga kualitas pelayanan secara konsisten dalam jangka panjang.

Dampak nyata dari peningkatan pelayanan ini terlihat dari hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan setelah pelatihan berlangsung. Berdasarkan kuesioner yang disebarluaskan kepada pelanggan tetap dan pelanggan baru, terdapat peningkatan kepuasan dibandingkan dengan sebelum program pengabdian dilaksanakan. Aspek yang mengalami peningkatan paling mencolok adalah keramahan karyawan, ketepatan waktu penyajian pesanan, dan kemampuan dalam merespons keluhan pelanggan. Banyak pelanggan memberikan umpan balik positif dan menyatakan merasa lebih dihargai serta nyaman saat berkunjung ke Kopi Saba setelah adanya perubahan dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil menciptakan perubahan positif baik dari sisi internal usaha maupun dari sisi pelanggan. Dari sisi internal, suasana kerja menjadi lebih profesional dan terorganisir, serta membangun semangat kerja tim yang lebih baik. Dari sisi eksternal, peningkatan kepuasan pelanggan diperkirakan akan berdampak pada peningkatan loyalitas dan kunjungan ulang, yang tentunya akan mendukung pertumbuhan usaha secara berkelanjutan. Dengan hasil ini, diharapkan Kopi Saba dapat terus mempertahankan standar pelayanan yang telah dibangun, serta menjadikannya sebagai fondasi dalam meningkatkan daya saing usaha di masa mendatang.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan konsumen di Kopi Saba. Sebelum pelaksanaan program, pelayanan yang diberikan masih kurang terstruktur dan cenderung spontan, yang berdampak pada ketidakpuasan pelanggan. Melalui pelatihan, pendampingan, dan penyusunan SOP, karyawan Kopi Saba mengalami peningkatan keterampilan dalam melayani konsumen secara lebih ramah, profesional, dan tepat waktu. Dampaknya, tingkat kepuasan pelanggan meningkat, sebagaimana terlihat dari hasil survei dan umpan balik positif konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan ini tidak hanya memperbaiki hubungan usaha dengan pelanggan, tetapi juga memperkuat fondasi Kopi Saba untuk berkembang menjadi usaha yang lebih kompetitif dan berkelanjutan di masa depan.

## Referensi

- Anasrulloh, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi Kewirausahaan*, 6(3), 5–9.
- Arikunto. (2017). *Penegembangan Instrumen Pengabdian dan Penilaian Program*. Pustaka pelajar.
- Asti, & Ayuningtias. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan harga Terhadap Konsumen. *Ekomabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1).
- Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Journal of Social Knowledge Education (JSKE)*, 3(1), 6–10. <https://doi.org/10.37251/jske.v3i1.400>
- Muhammad. (2020). *Pengantar Akuntansi Syariah Islam*. PT. Gramedia Pustaka.
- Thotiq, U. (2018). *Marketing Nabi Muhammad SAW*. Gema Insani Press.
- Tiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andy.
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11).