

Peran Menu dan Layanan Makanan dalam Menarik Pelanggan di Coffee Shop di Arsa Coffee & Library

Juni Trimo Legowo^{1*}, Jumaidin²

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti, Indonesia

² Universitas Islam Negeri Mataram, Indonesia

Alamat: Jln. Singosari Utara III, Nusukan, Banjarsari Surakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: junitra@mandalabhakti.ac.id *

Abstract. *This study aims to analyze the role of the menu and food services in attracting customers at Arsa Coffee & Library, a coffee shop that also functions as a reading space. The research adopts a qualitative approach, utilizing in-depth interviews with customers and management, as well as direct observation of the service process and the menu variety offered. The findings show that unique and high-quality menu options, along with friendly and efficient service, play a significant role in attracting customers to visit this coffee shop. Furthermore, a comfortable atmosphere and food services tailored to customer preferences enhance the overall experience, which in turn strengthens customer loyalty. The study concludes that an innovative menu and optimal service are crucial factors in improving customer appeal and satisfaction at Arsa Coffee & Library.*

Keywords: *Coffee Shop, Food Service, Menu.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran menu dan layanan makanan dalam menarik pelanggan di Arsa Coffee & Library, sebuah coffee shop yang juga berfungsi sebagai tempat membaca. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pelanggan dan pengelola, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan dan variasi menu yang ditawarkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi menu yang unik dan berkualitas serta pelayanan yang ramah dan cepat memiliki peran yang signifikan dalam menarik minat pelanggan untuk mengunjungi coffee shop ini. Selain itu, suasana yang nyaman dan layanan makanan yang sesuai dengan preferensi pelanggan turut memperkuat pengalaman positif, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa menu yang inovatif dan pelayanan yang optimal adalah faktor penting dalam meningkatkan daya tarik dan kepuasan pelanggan di Arsa Coffee & Library.

Kata kunci: Kedai Kopi, Layanan Makanan, Menu.

1. LATAR BELAKANG

Industri kopi dan kedai kopi telah mengalami perkembangan yang begitu pesat dalam beberapa tahun terakhir. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas kopi, khususnya kopi specialty, turut mendorong minat mereka terhadap kopi lokal. Hal ini membawa perubahan signifikan dalam cara konsumen menikmati kopi, yang kini tidak hanya sekadar kebutuhan kafein, tetapi juga bagian dari gaya hidup dan pengalaman sosial (Nugroho, 2019). Kehadiran coffee shop saat ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati secangkir kopi, namun juga menjadi ruang sosial yang menawarkan pengalaman unik bagi para pengunjung. Fenomena ini mendorong kedai kopi untuk lebih fokus tidak hanya pada kualitas minuman, tetapi juga pada pelayanan dan variasi menu yang ditawarkan. Perkembangan ini tidak hanya terlihat di kota-kota besar seperti Jakarta dan Bandung, tetapi juga di kota-kota kecil yang memiliki akses terhadap biji kopi lokal (Dewi, 2020).

Salah satu contoh menarik adalah Arsa Coffee and Library, sebuah coffee shop yang memadukan konsep kedai kopi dan perpustakaan. Tempat ini menciptakan suasana nyaman untuk bekerja, belajar, atau sekadar bersantai. Meskipun kopi menjadi produk unggulan, penyediaan pilihan makanan dan pelayanan yang baik juga sangat penting untuk menciptakan pengalaman menyeluruh bagi pelanggan. Di tengah persaingan yang ketat, setiap coffee shop perlu memiliki daya tarik unik untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah keanekaragaman menu serta kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, kenyamanan tempat, desain interior, dan kebersihan juga sangat berpengaruh dalam menarik pelanggan untuk datang kembali (Dewi & Prasetyo, 2020).

Menu yang bervariasi, inovatif, dan disesuaikan dengan preferensi pelanggan dapat menjadi faktor kunci dalam menarik pengunjung untuk kembali. Selain itu, pelayanan makanan yang cepat, ramah, dan profesional akan semakin memperkuat kesan positif yang dirasakan pelanggan selama berada di kedai kopi tersebut. Beberapa studi menunjukkan bahwa pelayanan yang buruk dapat merugikan tingkat kepuasan pelanggan dan berpotensi mengurangi kunjungan ulang (Siregar, 2019). Dengan demikian, pemahaman tentang bagaimana menu dan layanan makanan berkontribusi dalam menarik pelanggan di Arsa Coffee and Library menjadi sangat penting, serta bagaimana kedua elemen ini memengaruhi pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami lebih dalam peran menu dan layanan makanan dalam menarik pelanggan di Arsa Coffee and Library. Selain itu, penelitian ini juga akan menggali faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pelanggan untuk memilih kedai kopi ini dibandingkan dengan pesaing lainnya. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi manajemen Arsa Coffee and Library dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Stenly (2016), menu adalah daftar makanan yang disediakan untuk pelanggan dan dapat dipilih serta dinikmati. Sementara itu, Darmaatmadja (2011) menyatakan bahwa variasi menu makanan dan minuman merupakan pilihan yang tepat untuk disajikan agar memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut tentang menu, dapat diartikan bahwa menu adalah daftar makanan dan minuman dengan berbagai variasi dan kategori, yang biasanya dilengkapi dengan harga untuk setiap itemnya dan memungkinkan tamu untuk memilih sesuai dengan selera mereka.

Menurut Kotler et al. (2017), menu memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas dan nilai yang mereka terima, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas mereka. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi daya tarik menu antara lain variasi pilihan yang ditawarkan, kualitas bahan baku, harga yang bersaing, serta desain menu itu sendiri. Ryu dan Jang (2008) berpendapat bahwa variasi menu yang menarik dan kualitas makanan yang tinggi dapat meningkatkan minat pelanggan serta memperkuat citra kafe atau restoran. Selain itu, tren makanan sehat atau berbasis organik kini menjadi pertimbangan signifikan untuk menarik perhatian pelanggan modern yang semakin peduli terhadap pola makan mereka.

Riyadi (2009) menjelaskan bahwa layanan makanan adalah sistem penyajian makanan dan minuman kepada pelanggan yang dilakukan dengan cara terorganisir, efisien, dan tepat waktu, sehingga dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Suwarso (2006) menambahkan bahwa layanan makanan meliputi keseluruhan proses penyediaan makanan dan minuman di restoran atau tempat makan, yang mencakup pemilihan bahan baku, pengolahan, penyajian, hingga pelayanan kepada konsumen, semua dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan. Selain itu, Kotler dan Keller (2016) juga mengemukakan bahwa layanan makanan adalah produk yang tidak hanya mencakup makanan dan minuman, tetapi juga pengalaman keseluruhan yang diberikan kepada konsumen, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas tempat makan tersebut.

Bentuk layanan yang disediakan oleh barista atau pelayan di coffee shop memainkan peran yang sangat signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Zeithaml et al. (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu dimensi krusial dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Di lingkungan coffee shop, pelayanan yang bersahabat, cepat, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga mereka lebih berkemungkinan untuk kembali.

Keputusan pelanggan dalam memilih sebuah coffee shop tidak hanya ditentukan oleh kualitas menu dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga oleh cara kedua faktor ini saling berinteraksi dan mendukung satu sama lain. Penelitian yang dilakukan oleh Kim et al. (2009) menunjukkan bahwa kombinasi menu dan layanan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya meningkatkan peluang mereka untuk menjadi pelanggan setia. Di sisi lain, McDonald (2012) menambahkan bahwa pengalaman memuaskan tidak hanya tercipta dari produk yang disajikan, tetapi juga dari perlakuan yang diterima pelanggan selama berada di tempat tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis peran menu dan layanan makanan dalam menarik minat pelanggan di Arsa Coffee & Library. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan. Sejalan menurut Creswell (2014), dalam penelitian kualitatif, pendekatan yang digunakan bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam dari partisipan. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dan observasi, serta menganalisis data tersebut secara tematik.

Wawancara mendalam dilakukan dengan pengelola atau pemilik coffee shop dan juga pelanggan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan komprehensif mengenai pengelolaan coffee shop, khususnya terkait alasan dan filosofi di balik pemilihan desain menu, tata letak, serta teknik pelayanan yang diterapkan serta dari sisi pelanggan untuk mengetahui peran penting dari sebuah variasi dan desain menu yang disajikan. Observasi lapangan dilakukan untuk mengidentifikasi penggunaan buku menu dan mengamati operasional coffee shop secara langsung termasuk melihat feedback dari pelanggan. Menurut Patton (2015), observasi partisipatif memiliki peranan yang sangat vital dalam penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi secara langsung mengenai perilaku, tindakan, dan interaksi yang berlangsung di lapangan informasi yang tidak dapat diperoleh hanya melalui wawancara.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran menu dan layanan makanan dalam menarik minat pelanggan di Arsa Coffee & Library. Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari wawancara dengan pelanggan, pengamatan, dan dokumentasi, terdapat beberapa temuan utama sebagai berikut:

Peran Menu dalam Menarik Minat Pelanggan

Menu yang ditawarkan di Arsa Coffee & Library bervariasi, mencakup berbagai pilihan kopi, teh, dan makanan ringan yang menarik, sehingga pelanggan merasa menu yang tersedia cukup lengkap dan sesuai dengan kebutuhan mereka, baik untuk camilan ringan maupun makanan berat. Variasi ini memberi kesempatan bagi pelanggan untuk mencoba berbagai pilihan sesuai selera mereka. Selain variasi, kualitas dan cita rasa makanan yang disajikan juga mendapat pujian karena terasa segar, lezat, dan sesuai dengan konsep kafe yang santai dan nyaman. Cita rasa kopi menjadi salah satu daya tarik utama, terutama bagi pecinta kopi. Selain

itu, penataan menu yang menarik dan mudah dipahami turut berperan dalam menarik minat pelanggan. Desain menu yang jelas, dilengkapi dengan deskripsi bahan dan rasa setiap item, membantu pelanggan dalam membuat pilihan yang sesuai dengan selera mereka, sehingga pengalaman mereka saat memilih makanan dan minuman menjadi lebih nyaman.

Peran Layanan Makanan dalam Menarik Minat Pelanggan

Kecepatan layanan menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan makanan di Arsa Coffee & Library. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelanggan merasa puas dengan waktu tunggu yang tidak terlalu lama, memungkinkan mereka menikmati waktu bersantai tanpa terganggu oleh keterlambatan pelayanan. Selain itu, layanan pelanggan di kafe ini juga dinilai sangat ramah dan profesional. Pelanggan merasa dihargai karena staf selalu melayani dengan penuh perhatian dan sopan, menciptakan pengalaman yang nyaman dan membuat mereka cenderung ingin kembali lagi. Tidak hanya itu, keterlibatan pelayan dalam memberikan rekomendasi makanan dan minuman juga menjadi nilai tambah. Beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa saran dari pelayan membantu mereka dalam memilih menu yang sesuai dengan preferensi mereka. Dengan pemahaman yang baik terhadap menu serta keunggulan setiap produk, staf dapat memberikan rekomendasi yang tepat, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keterkaitan Menu dan Layanan Makanan dalam Menarik Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, hubungan antara menu dan layanan makanan sangat erat dalam menarik minat pelanggan. Menu yang menarik dan berkualitas tinggi akan lebih maksimal jika diimbangi dengan pelayanan yang baik dan ramah. Pelayanan yang cepat dan memadai dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan membuat mereka merasa puas, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali.

Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori dalam bidang manajemen layanan yang menyatakan bahwa kualitas produk dan layanan adalah dua elemen penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Dalam konteks Arsa Coffee & Library, keberagaman menu dan cita rasa yang memuaskan menjadi daya tarik utama, sementara kualitas pelayanan memberikan pengalaman positif yang mendorong pelanggan untuk merasa nyaman dan ingin kembali. Beberapa aspek hasil pembahasan sebagai berikut:

Menu yang Beragam dan Berkualitas

Variasi menu yang ditawarkan oleh Arsa Coffee & Library memungkinkan pelanggan untuk menyesuaikan pilihan makanan dan minuman dengan preferensi masing-masing. Hal ini relevan dengan teori tentang diversifikasi produk dalam industri makanan dan minuman, di

mana semakin banyak pilihan yang disediakan, semakin besar peluang untuk menarik berbagai segmen pelanggan.

Layanan yang Cepat dan Ramah,

Kecepatan dan keramahan dalam pelayanan memainkan peran penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan. Hal ini mendukung konsep kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh pengalaman keseluruhan dalam mengunjungi sebuah tempat. Pelayanan yang cepat dan responsif meningkatkan kenyamanan pelanggan, sementara sikap ramah memperkuat kesan positif terhadap kafe.

Pengaruh Menu dan Layanan terhadap Minat Pelanggan,

Keterkaitan antara menu dan layanan makanan terbukti dalam penelitian ini, di mana keduanya saling melengkapi. Menu yang menarik dan berkualitas tinggi, bila disertai dengan pelayanan yang baik, memberikan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan. Hal ini mendukung teori bahwa pengaruh pengalaman pelanggan terhadap keputusan pembelian tidak hanya dipengaruhi oleh produk, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang terjadi antara pelanggan dan penyedia layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran menu dan layanan makanan di Arsa Coffee & Library sangat penting dalam menarik minat pelanggan. Menu yang bervariasi dan berkualitas tinggi, dikombinasikan dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong mereka untuk kembali. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut perlu terus dijaga dan ditingkatkan untuk mempertahankan daya tarik kafe ini di mata pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Darmaatmadja, S. (2011). *Rahasia sukses bisnis restoran*. MedPress.
- Dewi, F. (2020). Tren kedai kopi di Indonesia: Analisis pasar dan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(2), 155–168.
- Dewi, F., & Prasetyo, R. (2020). Pengaruh desain interior dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 19(3), 130–145.
- Kim, W. G., Kim, H. B., & Kim, M. S. (2009). The relationship between restaurant service quality, satisfaction, and behavioral intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(4), 514–529.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2017). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- McDonald, C. (2012). *Customer experience: What it means for businesses and customers*. Business Expert Press.
- Nugroho, A. (2019). *Peluang dan tantangan bisnis kedai kopi di Indonesia*. Penerbit Tera.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.
- Riyadi, A. (2009). *Manajemen industri jasa*. Andi Offset.
- Ryu, K., & Jang, S. (2008). Influence of restaurant food quality, service quality, and physical environment on customer satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(3), 4–24.
- Siregar, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di coffee shop. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 20(2), 89–101.
- Stenly. (2016). Analisis dan aplikasi persepsi menu makanan, harga, layanan dan lingkungan terhadap kepuasan mahasiswa di kafetaria Universitas Klabat. *ResearchGate*, 8(1). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19877.91365>
- Suwarso, E. (2006). *Manajemen penyajian makanan dan minuman*. Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education.