Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085

Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MIXUE ICE CREAM & TEA TELAGA KAHURIPAN BOGOR

Rachelia Carollin[1]*, Aggy Lestari Dwi Putri[2]
[1, 2] Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Bogor, Indonesia
Email : carollion812@gmail.com[1], aggylestaridwiputri@gmail.com[2]

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality at Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan, Bogor. The research uses a quantitative descriptive approach based on the SERVQUAL (Service Quality Model), which includes five dimensions: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. Data were collected using the Probability Random Sampling technique, and analyzed using formulas from Hair et al, including calculations of mean, median, mode, and standard deviation. The results show that the highest service quality score was found in the Tangibles dimension with a score of 4.24, followed by Reliability (4.14), Responsiveness (4.08), and Assurance (4.00). The lowest score was in the Empathy dimension with a score of 3.94. Overall, the service quality at Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan is classified as good, as most dimensions received scores above 4.00. However, improvement in the Empathy dimension is necessary to further enhance customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Mixue Ice Cream & Tea, Telaga Kahuripan*

Article History
Received: Agustus 2025
Reviewed: Agustus 2025
Published: Agustus 2025

Plagirism Checker No 237 DOI : Prefix DOI : 10.8734/panorama.v1i1.1395 **Copyright : Author Publish by : Panorama**

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Beragamnya perindustrian yang ada dan berkembang di Indonesia salah-satuya yaitu, Industri makanan dan minuman di Indonesia terus berkembang pesat seiring dengan meningkatnya gaya hidup konsumtif masyarakat, khususnya dalam kategori minuman berbasis teh, kopi, dan ice cream "(Prikurnia & Kurniawan,2025)" . Salah satu merek yang mengalami pertumbuhan signifikan adalah Mixue Ice Cream & Tea, sebuah franchise asal Tiongkok yang menawarkan berbagai varian ice cream dan minuman dengan harga terjangkau "(Puspitasari & Nurmaning,2024)" . Dengan strategi ekspansi yang agresif, Mixue Ice Cream & Tea telah membuka banyak cabang di berbagai daerah, termasuk Mixue Ice Cream & Tea, TeTlaga Kahuripan yang menjadi salah satu gerai di kawasan Bogor.

setiap tempat, Menurut "(Pamungkas,2022)" Pelayanan merupakan faktor utama yang menjadi sebuah kesan untuk tamu yang merasakan pelayanan di sebuah tempat. dan juga meningkatkan loyalitas dan daya saing perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Salah satu merek yang berkembang pesat di industri minuman dan ice cream adalah Mixue Ice Cream & Tea, yang dikenal dengan harga terjangkau serta variasi produk yang menarik bagi berbagai kalangan "(Fathimah,2017)" .

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

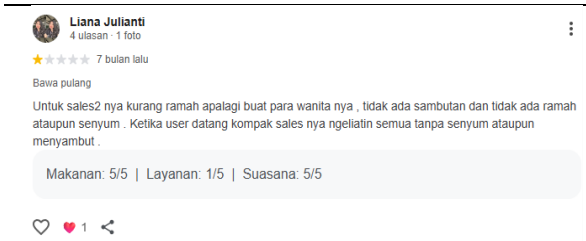
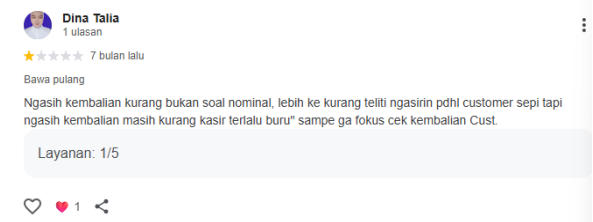
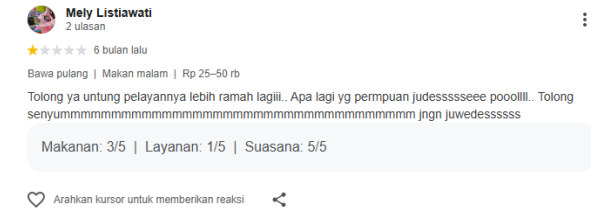
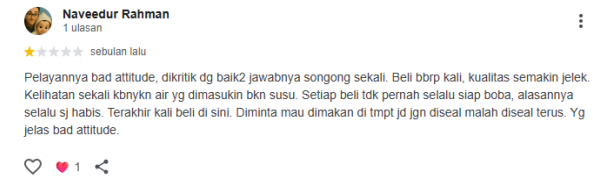
Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan merupakan salah satu cabang Mixue Ice Cream & Tea yang melayani pelanggan di daerah Bogor. Dengan meningkatnya jumlah gerai Mixue Ice Cream & Tea di berbagai lokasi, persaingan antar cabang juga semakin ketat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam mempertahankan dan menarik pelanggan baru "(Puspitasari & Nurmaning,2024)" . Namun, masih terdapat berbagai faktor yang dapat memberikan kesan positive bagi tamu yang merasakan pelayanan tersebut.

Berdasarkan pengamatan peneliti, beberapa pelanggan mengungkapkan pengalaman yang beragam terkait pelayanan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan.

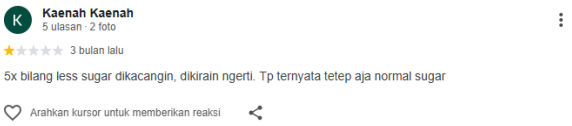
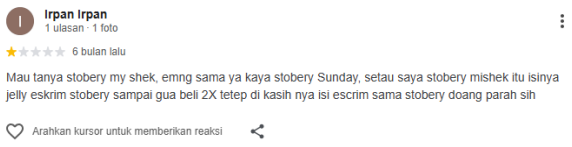
Gambar 1. Ulasan Google

Beberapa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara yang lain mengalami kendala. Hal tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam sikap pelayanan. Masalah tersebut menunjukkan latar belakang secara langsung bahwa kualitas pelayanan, terutama dalam dimensi Empathy(Empati), Responsiveness(Daya Tanggap), dan Reliabilityi(Keandalan) masih perlu ditingkatkan. dengan kenyataan yang diterima dan perlu dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di gerai ini guna memahami kelebihan serta aspek yang perlu diperbaiki.Berikut adalah beberapa ulasan dari konsumen Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor:

Tabel 1. Ulasan Review Google

ULASAN	KETERANGAN	TANGGAL
	Tim sales belum menunjukkan sikap ramah, terutama kepada sales wanita. Tidak ada sambutan, senyuman, atau sapaan hangat. Saat pelanggan datang, seluruh sales hanya menatap tanpa menyambut.	Desember 2024
	Memberikan kembalian yang kurang. Bukan soal nominal, tetapi soal ketelitian. Saat pelanggan sepi, kasir tetap terlihat terburu-buru hingga tidak fokus memeriksa jumlah kembalian.	Desember 2024
	Pelayanan perlu lebih ramah, terutama dari staf perempuan yang terkesan kurang bersahabat.	Januari 2025
	Pelayanan kurang profesional, respon terhadap kritik tidak sopan. Kualitas produk menurun, terasa lebih encer dan sering kehabisan boba. Permintaan untuk makan di tempat tidak diikuti dengan benar. Pengalaman yang tidak	Juni 2025

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

	memuaskan, baik dari sisi produk maupun sikap staf. Sudah lima kali menyampaikan permintaan "*less sugar*", tetapi tetap diberikan dengan takaran gula normal.	April 2025
	Ingin menanyakan, apakah "*Strawberry Milkshake*" sama dengan "*Strawberry Sundae*"? Setahu saya, *milkshake* berisi *jelly* dan *ice cream strawberry*. Namun, setelah membeli dua kali, yang diberikan hanya *ice cream* dan *strawberry* saja.	Januari 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan dengan menggunakan metode yang sesuai, seperti SERVQUAL (Service Quality Model) yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles (Bukti fisik), Empathy (Empati), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap) dan Assurance (Jaminan). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan di gerai ini.

LITERATURE REVIEW

Restaurant

Dalam industri kuliner, Restoran memiliki beberapa aspek seperti jenis Restoran, jenis pelayanan, konsep dan tema dan juga dapat di klasifikasikan berdasarkan kepemilikanya (walker, 2011) salah satunya, yaitu resatauran yang diklasifikasikan dengan kepemilikan sebagai aspek strategi bisnis, manajemen yang berkembang dan sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya yang mencari peluang keuntungan "(Prikurnia & Kurniawan,2025)" Berdasarkan klasifikasi Restoran diatas, dan juga jenis Restoran yang diambil, maka salah satu Restoran yang memiliki waralaba yang bersangkutan dengan industri kuliner, yaitu Mixue Ice Cream & Tea, yang dimana gerai ice cream ini sudah bisa kita singgahi saat menginginkan minumanan hingga makanan penutup (Dessert).

Teori Gerai Ice Cream

Gerai ice cream Menurut "(Fathimah,2017)" Gerai ice cream adalah tempat usaha yang khusus menjual ice cream baik dalam bentuk cone, cup, milkshake. Gerai ini dapat berupa toko mandiri, waralaba, atau bagian dari Restoran dan café . Ice cream adalah makanan penutup beku yang terbuat dari campuran susu, krim, gula, dan perasa tambahan, seperti vanilla, coklat, atau buah (Juntara,2014). Sejarahnya berasal dari Tiongkok Kuno sekitar 2000 SM. Lalu berkembang di Eropa dan Amerika hingga menjadi industri besar. Salah satu gerai ice cream yang sudah berkembang di Indonesia, yaitu Mixue Ice Cream & Tea. Gerai ice cream ini sudah memiliki gerai sebanyak 45.000 di berbagai Negara termasuk Indonesia. Menjadikannya salah satu jaringan makanan cepat saji terbesar di Dunia (Alfredo,2024).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan. Jika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan kemungkinan besar akan kembali menggunakan layanan tersebut "(Salim & Subagio,2013). Kualitas pelyanan terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, Assurance "(Mahardika et al.,2012)" . Dalam konteks Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan, kualitas pelayanan menjadi kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Layanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pelanggan serta membangun loyalitas terhadap mereka.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

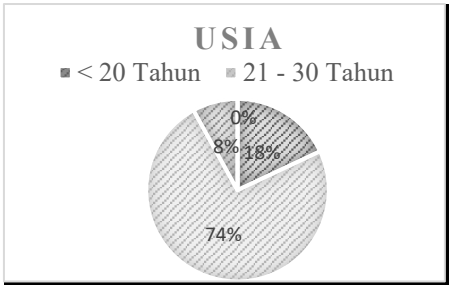
Teori TERRA merupakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990) dalam model SERVQUAL. Dimensi pertama, Tangibles, mengacu pada bukti fisik seperti fasilitas, perlengkapan, dan penampilan karyawan. Kedua, Empathy yaitu perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan individu pelanggan. Ketiga, Reliability, yaitu kemampuan memberikan layanan secara tepat, akurat, dan dapat diandalkan. Keempat, Responsiveness mencerminkan kesigapan dan kemauan karyawan dalam membantu pelanggan. Terakhir, Assurance, yaitu jaminan yang diberikan melalui pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan membangun rasa percaya dan aman pada pelanggan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor, yang berlokasi di Perumahan Telaga Kahuripan, Desa Tegal, Kecamatan Kemang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat, dengan pelaksanaan mulai 21 Maret hingga 21 Juni 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena berdasarkan data numerik tanpa mencari hubungan sebab-akibat, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling, khususnya simple random sampling karena populasi bersifat homogen. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang pernah berkunjung ke Mixue Telaga Kahuripan selama periode penelitian, dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden yang ditentukan berdasarkan rumus Hair et al. (2019) yaitu jumlah indikator dikalikan lima. Teknik pengumpulan data meliputi kuisioner sebagai metode utama, serta observasi, dokumentasi, dan studi pustaka sebagai pelengkap. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, mencakup ukuran tendensi sentral seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), modus (nilai terbanyak), dan standar deviasi (simpangan baku), yang digunakan untuk menyajikan gambaran objektif mengenai perilaku konsumen Mixue secara kuantitatif.

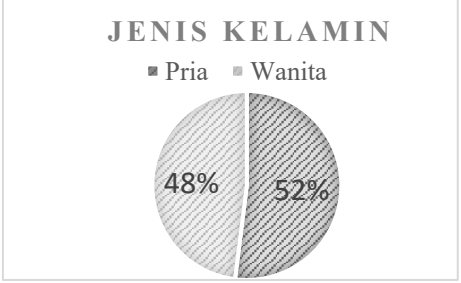
HASIL KARYA DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

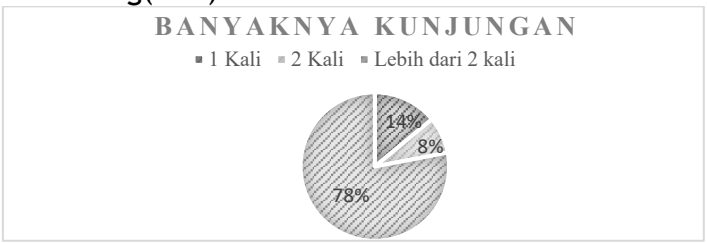
Pada diagram 2 dapat diketahui bahwa responden dengan usia paling banyak adalah yang berusia 21-30 tahun dengan jumlah 37 orang (74%), dan responden dengan jumlah paling sedikit adalah yang berusia 31-40 tahun dengan jumlah 4 orang (8%). Yang di mana tamu yang datang ke ke gerai ice cream mayoritas adalah anak muda.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

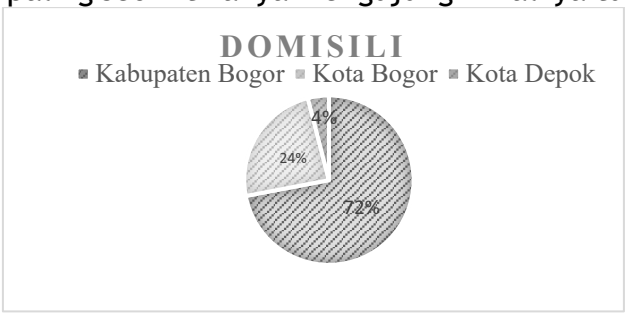
Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

Pada gambar 3 dapat di ketahui bahwa responden laki- laki sebanyak 26 orang (52%) dan responden wania sebanyak 24 orang(48%).



Gambar 4 Karakteristik Responden Bedasarkan Banyaknya Kunjungan

Pada gambar diatas dapat diketahui bahwa responden dengan kunjungan 1 kali sebanyak 7 orang (14%) dan responden yang mengunjungi lebih dari 2 kali dengan jumlah terbanyak yaitu 39 orang(78%) dan responden paling sedikit hanya mengujungi 2 kali yaitu sebanyak 4 orang(8%).



Gambar 5. Karakteristik Responden Bedasarkan Domisili

Pada gambar 5 dapat di ketahui bahwah responden dengan karakteristik domisili di dapatkan responden yang paling banyak di Kabupaten Bogor yaitu 36 orang(72%), dan responden yang berdomisili di Kota Bogor terdapat 12 orang(24%), dan yang berdomisli paling sedikit didapatkan di Kota Depok dengan jumlah responden 1 orang(4%).

Indikator Tangibles 1 dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Lingkungan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Bersih

Tabel 2. Statistik Deskriptif Saya Merasa Lingkungan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Bersih

Statistik	**Nilai**
Mean	4.24
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.771

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data di atas maka dapat di simpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai lingkungan yang bersih mendapatkan nilai 4.24, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.771. Garis kontinum berdasarkan dimensi Tangibles (Bukti Fisik) dengan pertanyaan, Saya Merasa Lingkungan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Bersih, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil oleh data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 26 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Indikator Tangibles II dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Nyaman Dengan Suasana Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor

Tabel 3. Statistik Deskriptif Saya Merasa Nyaman Dengan Suasana Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor

Statistik	**Nilai**

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

Mean	4.14
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.783

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data di atas maka dapat di simpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai kenyamanan dengan suasana mendapatkan nilai 4.14, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.783. Garis kontinum berdasarkan dimensi Tangibles (bukti fisik) dengan pertanyaan, Saya Merasa Nyaman Dengan Suasana Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil oleh data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 27 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Indikator Empahty I dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memiliki Pengertian Kepada Pelanggan

Tabel 4. Ststistik Deskripif Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memiliki Pengertian Kepada Pelanggan

Statistik	**Nilai**
Mean	3.98
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.869

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data di atas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang membemberikan jawaban mengenai pelayanan yang memiliki pengertian kepada pelanggan mendapatkan nilai 3.98, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.869. Garis kontinum berdasarkan dimensi Empathy (Empati) dengan pertanyaan, Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memiliki Pengertian Kepada Pelanggan, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil oleh data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 24 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 1 orang.

Indikator Empahty II dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memiliki Perhatian Kepada Pelanggan

Tabel 5. Statistik Deskriptif Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memiliki Perhatian Kepada Pelanggan

Statistik	**Nilai**
Mean	3.94
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.913

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data di atas maka dapat di simpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memiliki Perhatian Kepada Pelanggan, mendapatkan nilai 3.94, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi. Garis kontinum berdasarkan dimensi Empathy (Empati) dengan pertanyaan, Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memiliki Perhatian Kepada Pelanggan, mendapatkan hasil sudah baik.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

Berdasarkan hasil olah data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 20 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 1 orang.

Indikator Reliability I dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Kecermatan Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Dalam

Tabel 6. Statistik Deskriptif Saya Merasa Kecermatan Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Dalam Melayani Pelanggan Sangat Baik.

Statistik	**Nilai**
Mean	4.04
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.781

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data diatas maka dapat di simpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai Saya Merasa Kecermatan Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Dalam Melayani Pelanggan Sangat Baik mendapatkan nilai 4.04, dengan nilai tengah 4.00 , keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.781. Garis kontinum berdasarkan dimensi Reliability (Keandalan), dengan pertanyaan, Saya Merasa Kecermatan Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Dalam Melayani Pelanggan Sangat Baik, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil oleh data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 28 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Indikator Reliability II dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Waktu Penyajian Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Tepatan Dalam Pelayanan.

Tabel 7. Statistik Deskriptif Saya Merasa Waktu Penyajian Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Tepatan Dalam Pelayanan

Statistik	**Nilai**
Mean	4.14
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.783

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data diatas maka dapat di simpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai Saya Merasa Waktu Penyajian Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Tepatan Dalam Pelayanan, mendapatkan nilai 4.14, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.783. Garis kontinum berdasarkan Dimensi Reliability(keandalan), dengan pertanyaan, Saya Merasa Waktu Penyajian Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Tepatan Dalam Pelayanan, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 28 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Indikator Reliability III dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memberikan Informasi Yang Sangat Jelas

Tabel 8. Statistik Deskriptif Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memberikan Informasi Yang Sangat Jelas

Statistik	**Nilai**
Mean	4.00
Median	4.00

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

Modus	4
Std. Deviation	0.904

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data diatas maka dapat di simpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memberikan Informasi Yang Sangat Jelas, mendapatkan nilai 4.00, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.904. Garis kontinum berdasarkan dimensi Reliability(Keandalan), dengan pertanyaan Saya Merasa Pelayan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Memberikan Informasi Yang Sangat Jelas, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 24 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Indikator Responsivness I dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Pelayanan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Cepat Tanggap Dalam Merespon Setiap Pelanggan Yang Ingin mendapatkan Pelayanan

Tabel 9. Statistik Deskriptif Saya Merasa Pelayanan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Cepat Tanggap Dalam Merespon Setiap Pelanggan Yang Ingin mendapatkan Pelayanan

Statistik	**Nilai**
Mean	4.06
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.956

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data diatas maka dapat di simpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai Saya Merasa Pelayanan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Cepat Tanggap Dalam Merespon Setiap Pelanggan Yang Ingin mendapatkan Pelayanan, mendapatkan nilai 4.06, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.956. Garis kontinum berdasarkan dimensi responsivenees (daya tanggap), dengan pertanyaan, Saya Merasa Pelayanan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Cepat Tanggap Dalam Merespon Setiap Pelanggan Yang Ingin mendapatkan Pelayanan, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 21 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Indikator Responsivness II dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Pelayanan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Sangat Cepat Dalam Proses Pemesanan

Tabel 10. Statistik Deskriptif Saya Merasa Pelayanan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Sangat Cepat Dalam Proses Pemesanan

Statistik	**Nilai**
Mean	4.08
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.804

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai Saya Merasa Pelayanan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Sangat Cepat Dalam Proses Pemesanan, mendapatkan nilai 4.08, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.804. Garis kontinum berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap), dengan pertanyaan, Saya

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

Merasa Pelayanan Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor Sangat Cepat Dalam Proses Pemesanan, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 26 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Indikator Anssurance I dalam penelitian ini adalah Saya Merasa Aman Ketika Berada Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor

Tabel 11 Ststistik Deskriptif Saya Merasa Aman Ketika Berada Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor

Statistik	**Nilai**
Mean	4.00
Median	4.00
Modus	4
Std. Deviation	0.782

Dari hasil perhitungan statistik deskriptif data diatas maka dapat di simpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban Saya Merasa Aman Ketika Berada Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor, mendapatkan nilai 4.00, dengan nilai tengah 4.00, keragaman dalam menjawab 4 dan standar deviasi adalah 0.782. Garis kontinum berdasarkan dimensi Assurance (Asuransi), dengan pertanyaan, Saya Merasa Aman Ketika Berada Di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor, mendapatkan hasil sudah baik.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban setuju sebanyak 26 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pembahasan

Bedasarkan hasil keseluruhan dari berbagai pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan spss, maka akan dilakukan pembahasan masalah dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada dan yang diberikan pelayan kepada setiap pelanggan yang datang di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor, dengan adanya kuesioner yang sudah disebarkan dan diolah maka mendapatkan hasil dengan nilai rata-rata didapatkan baik, hal ini dapat di lihat dari penelitian yang ambil dari beberapa dimensi yaitu Tangibles (Bukti fisik), Empathy (Empati), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap) dan Assurance (Jaminan).

Dengan nilai paling tinggi, yaitu pada dimensi Tangible (Bukti Fisik) dengan nilai 4.24 dari pernyataan saya merasa kecermatan pelayan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor dalam melayani pelanggan sangat baik, lalu nilai tertinggi kedua dengan nilai 4.14 yaitu dimensi Reliability (Keandalan) dari pernyataan saya merasa waktu penyajian di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor tepatan dalam pelayanan. Yang tertinggi ketiga dengan nilai 4.08, terdapat dalam dimensi Responsivness (Daya Tanggap) dari pernyataan saya merasa pelayanan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor sangat cepat dalam proses pemesanan. Dan yang terakhir dengan nilai 4.00 tertinggi ke empat, yaitu dimensi Assurance (Jaminan) dengan pernyataan saya merasa aman ketika berada di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor, Yang dimana ke empat dimensi dengan penyataan itu mendapatkan nilai diatas 4.00. nilai tersebut termasuk ke dalam kategori baik sedangkan untuk nilai paling rendah, yaitu pada dimensi Empathy (Empati) dengan nilai 4.94 dalam pernyataan saya merasa pelayan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor memiliki perhatian kepada pelanggan dan nilai tersebut masuk ke dalam kategori belum baik.

1. Tangible

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

Hasil perhitungan kuesioner pada dimensi ini dinilai baik oleh pengunjung bedasarkan pernyataan saya merasa lingkungan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor bersih, mendapatkan nilai 4.24. dan dalam pernyataan saya merasa nyaman dengan suasana di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor, mendapatkan nilai 4.14.

2. Empaathy

Hasil perhitungan kuesioner pada dimensi ini dinilai belum baik oleh pengunjung, bedasarkan pernyataan saya merasa pelayanan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor memiliki pengertian kepada pelanggan, mendapat nilai 3.98. dan dalam pernyataan saya merasa pelayan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor memiliki perhatian kepada pelanggan, mendapatkan nilai 3.94.

3. Reliability

Hasil perhitungan kuesioner pada dimensi ini dinilai baik oleh pengunjung, bedasarkan pernyataan saya merasa kecermatan pelayan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor melayani pelanggan dengan sangat baik, mendapatkan nilai 4.04, lalu pada pernyataan saya merasa waktu penyajian di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor tepatan dalam pelayanan, mendapatkan nilai 4.14, dan dalam pernyataan saya merasa pelayananan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor memberikan informasi yang sangat jelas, mendapatkan nilai 4.00.

4. Responsivnes

Hasil perhitungan kuesioner pada dimensi ini dinilai baik oleh pengunjung, bedasarkan pernyataan saya merasa pelayanan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor cepat tanggap dalam merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, mendapatkan nilai 4.06 dan dalam pernyataan saya merasa pelayan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor sangat cepat dalam proses pemesanan, mendapatkan nilai 4.08.

5. Assurance

Hasil perhitungan kuesioner pada dimensi ini dinilai baik oleh pengunjung, bedasarkan pernyataan saya merasa aman ketika berada di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor, mendapatkan nilai 4.00.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor secara keseluruhan berada dalam kategori baik, sebagaimana ditunjukkan oleh sebagian besar dimensi yang memperoleh nilai di atas 4,00. Dimensi Tangibles (bukti fisik) memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,24, yang menunjukkan bahwa kecermatan pelayan dalam melayani serta kondisi fisik lingkungan dinilai sangat baik oleh pelanggan. Selanjutnya, dimensi Reliability (keandalan) mendapatkan nilai sebesar 4,14, yang mengindikasikan bahwa waktu penyajian dinilai tepat dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dimensi Responsiveness (daya tanggap) mencatatkan nilai sebesar 4,08, yang berarti bahwa proses pelayanan dan pemesanan dilakukan secara cepat dan tanggap. Dimensi Assurance (jaminan) memperoleh nilai sebesar 4,00, yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa aman dan nyaman saat berada di Gerai Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor. Sementara itu, dimensi Empathy (empati) mendapatkan nilai terendah sebesar 3,94, yang mengindikasikan bahwa perhatian dan kepedulian pelayan terhadap pelanggan masih belum optimal dan memerlukan peningkatan. Berdasarkan hasil penelitian, Mixue Ice Cream & Tea Telaga Kahuripan Bogor disarankan untuk meningkatkan dimensi Empathy(Empati) , karena masih dinilai kurang optimal. Pelatihan kepada karyawan mengenai sikap ramah, perhatian, dan kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan perlu ditingkatkan agar tercipta pelayanan yang lebih personal dan menyenangkan. Kualitas pelayanan yang sudah baik pada dimensi Tangible(Bukti Fisik), Reliability(Kendalan), Responsiveness(Daya Tanggap), dan Assurance(Jaminan) sebaiknya dipertahankan melalui evaluasi rutin dan pengawasan kinerja. Selain itu,

pemberian reward kepada karyawan berprestasi dan penyediaan media saran pelanggan, seperti kotak saran dapat membantu meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

REFERENSI

Fay, D. L. (2017). Dimensi Kualitas Pelayanan. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, 8–37.

Hamdoko, D. N., & Kusdiartini, V. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Makan Tahu Pong Dan Mie Keriting Brumbungan Dengan Metode Servqual. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, *5*(1), 1–25. https://doi.org/10.24167/jemap.v5i1.3313

Hartono. Rudi. (2024). *Data Primer Adalah: Pengertian, Fungsi, dan Contohnya*. Info.Populix.Co. https://info.populix.co/articles/data-primer-adalah/

Indrayani, I. G. K. S. D., Sedana Yoga, I. W. G., & Yuarini, D. A. A. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Layanan di Poison Coffee Denpasar. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, *10*(4), 410. https://doi.org/10.24843/jrma.2022.v10.i04.p03

Juntara, R. (2014). Analisis Metode Laba Kotor Untuk Meningkatkan Usaha Pedagang Mikro dan Kecil di Kecamatan Menteng. *Jurnal Data Sains*, *1*, 17–24.

Mahardika, E., Sudarso, I., & Sunaryo, S. (2012). ANALISA PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN ES KRIM WALLS DENGAN METODE SEM (STUDY KASUS: ES KRIM WALLS DI SURABAYA). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV*, *2*(ISBN : 978-602-97491-4-4), 1–11. https://repository.um-surabaya.ac.id/3670/1/02._Makalah_Edo.pdf

Pamungkas, R. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Service Quality (Servqual) dan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus: Kafe Basabasi Sorowajan* [UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA]. https://conference.upnvj.ac.id/index.php/biema/article/view/890

Permata Fadia, T. (2025). *Probability Sampling dan Non-Probability Sampling: Apa Bedanya? - Ebizmark Blog*. Blog.Ebizmark.Id. https://blog.ebizmark.id/probability-sampling-dan-non-probability-sampling-apa-bedanya/?amp=1

Prihandoyo, A. A., Andreina, W., Nurkertamanda, D., & Sriyanto. (2009). Analisa Pengaruh Keadaan Lingkungan Fisik dan Proses Produksi Terhadap Manajemen Pengelolaan K3 (Studi Kasus Industri Plastik CV Sumber Agung Jawa Tengah). *Seminar Nasional Ergonomi IX*, *2009*(November), 978–979.

Prikurnia, A. K., & Kurniawan, R. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Word Of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mixue Ice Cream (Studi Kasus Pada Gerai Mixue Ice Cream Ice Cream di Kota Bandar lampung). *Journal Of Economic and Bussiness Retail*, *5*, 1–6. jebr.instidla.ac.id

Puspitasari, D., & Nurmaning, B. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *AKSIOMA : Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, *1*(8), 461–472. https://doi.org/10.62335/dm8jbf14

Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran "X" Dengan Menggunakan Metode Dineserv dan Servqual. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, *4*(01), 334–344. https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/download/1073/1297

Rosita, D., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Celebrity Endorser dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah pada Konsumen Mahasiswa. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, *4*(4), 494–505. https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v4i4.200

Salim, W., & Subagio, H. (2013). Terhadap Customer Satisfaction. *Manajemen Pemasaran*, *1*(2), 1–9.

Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *At-*

Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395
ISSN: 3031-5085

Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah, *1*(1), 72–97. ustadussholihin@uniska-kediri.ac.id

Susanto., J. T. N. R. (2019). Jurnal Ilmiah Maksitek ISSN : 2548-429X. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, *4*(2), 5. https://makarioz.sciencemakarioz.org/index.php/JIM/article/view/83/80

Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). Se*rvices Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.

Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.