

## PENDAMPINGAN PENYUSUNAN STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA EJ33 COFFEE SHOP SAMARINDA

M. Zamroji Almursyid<sup>1</sup>, Zulkifli<sup>2</sup>, Ahmad Surahman<sup>3</sup>, Fathur Rahman<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Widya Gama Mahakam Samarinda University, Samarinda, Indonesia; [mzamrojjalmursyid@uwgm.ac.id](mailto:mzamrojjalmursyid@uwgm.ac.id)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Widya Gama Mahakam Samarinda University, Samarinda, Indonesia; [zulkifli@uwgm.ac.id](mailto:zulkifli@uwgm.ac.id)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Widya Gama Mahakam Samarinda University, Samarinda, Indonesia; [zulkifli@gmail.com](mailto:zulkifli@gmail.com)

<sup>4</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Widya Gama Mahakam Samarinda University, Samarinda, Indonesia; [fathurrahman@gmail.com](mailto:fathurrahman@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### *Article history:*

Received 2024-08-14

Revised 2024-08-30

Accepted 2024-09-10

### ABSTRAK

Pendampingan Penyusunan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Ej33 Coffee Shop Samarinda. Dalam pengabdian ini kami akan melakukan pendampingan beberapa bulan pada usaha coffee shop yang berlokasi di jalan M Yamin Kota Samarinda dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen yang berkunjung. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk memberikan pendampingan dalam penyusunan strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang berkunjung ke ej33 coffee shop. Yang mana dimaksudkan agar kualitas pelayanan semakin baik konsumen merasa senang dan puas yang kemudian diharapkan dapat melakukan pembelian ulang. Hal ini menjadi penting karena sesuai dengan tujuan dari yakni untuk meningkatkan pengunjung dan penjualan. Dalam pelaksanaan pengabdian Masyarakat ini kami melaksanakannya dalam waktu beberapa bulan sesuai dengan time line yang telah disusun. Proses pendampingan dimulai dari mengobservasi produk, pelayanan, sauna, tempat dan lain lain yang memiliki point penting dalam menciptakan kepuasan konsumen di Ej33 Coffee Shop Samarinda. Setelah observasi selesai makan proses penyusunan dilakukan dengan dasar hasil wawancara, kotak saran, hasil observasi. Setelah penyusunan diharapkan dapat dilaksanakan sesuai rencana dan menghasilkan target yang diinginkan. Dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini membuahakan hasil diantaranya adalah proses pelayanan semakin ramah, proses penyajian pesanan pelanggan semakin cepat, penjaga parkir semakin melayani dalam proses parkir sampai dengan pelanggan meninggalkan Ej33 Coffee Shop dan berdasarkan beberapa wawancara dengan pelanggan mereka menjawab semakin puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Ej33 Coffee Shop Samarinda.

Kata kunci: Coffee Shop, Kepuasan, pelayanan, Strategi,

---

#### ABSTRACT

---

*Assistance in Developing a Strategy to Increase Consumer Satisfaction at Ej33 Coffee Shop Samarinda. In this community service, we will provide assistance for several months to a coffee shop business located on Jalan M Yamin, Samarinda City in order to increase customer satisfaction or consumers who visit. The purpose of this service is to provide assistance in developing a service strategy to increase customer satisfaction who visit ej33 coffee shop. Which is intended so that the quality of service is getting better, consumers feel happy and satisfied which is then expected to make repeat purchases. This is important because it is in accordance with the goal of increasing visitors and sales. In implementing this Community Service, we carry it out for several months according to the timeline that has been prepared. The mentoring process begins with observing products, services, saunas, places and others that have important points in creating consumer satisfaction at Ej33 Coffee Shop Samarinda. After the observation is complete, the preparation process is carried out based on the results of interviews, suggestion boxes, and observation results. After the preparation, it is hoped that it can be implemented according to plan and produce the desired target. In the implementation of this community service activity, the results include a more friendly service process, a faster customer order serving process, parking attendants are increasingly serving during the parking process until customers leave Ej33 Coffee Shop and based on several interviews with customers, they answered that they were increasingly satisfied with the service provided by Ej33 Coffee Shop Samarinda.*

**Keyword:** Coffee Shop; Satisfaction; Service; Strategy

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

M. Zamroji Almursyid

Widya Gama Mahakam Samarinda University, Samarinda, Indonesia; [mzamrojialmursyid@uwgm.ac.id](mailto:mzamrojialmursyid@uwgm.ac.id)

---

## 1. PENDAHULUAN

Bisnis adalah bentuk usaha yang memiliki cukup banyak resiko, baik usaha dalam bidang penjualan barang, makanan, minuman dan lainnya. Hal ini juga berlaku bagi usaha coffee shop yang mana saat ini usaha tersebut sedang menjamur di Indonesia termasuk didalamnya adalah di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Beberapa tahun belakang ini bisnis coffe shop membeludak muncul dengan berbagai tema, gaya yang mencerminkan citra dari usaha itu sendiri. Dengan maraknya usaha ini maka akan memunculkan persaingan yang cukup ketat dalam menarik konsumen.

Coffee shop adalah sebuah tempat yang menyediakan tempat untuk minum kopi dan teh secara cepat. Terdapat perbedaan antara warung kopi dan coffee shop. Warung kopi menyajikan kopi seduh secara tradisional dengan tempat dan fasilitas seadanya. Sedangkan coffee shop dibuat dengan mengutamakan kenyamanan dan didesain dengan konsep modern dan menarik yang membuat pengunjung tak hanya menikmati kopi tetapi juga melebur dalam suasana yang melingkupinya. Coffee shop tidak hanya menyajikan varian kopi secara original, namun sudah menambahkan cream dan pemanis sehingga varian minuman kopi di coffee shop lebih banyak. Semakin berkembangnya bisnis coffee shop membuat para pebisnis coffee shop menambahkan fasilitas yang ada, seperti WiFi dan mesin espresso paling canggih untuk meningkatkan daya saing

Eksistensi coffee shop di kota Samarinda telah menjadi hal yang biasa dan bukan hal yang asing lagi di berbagai kalangan terutama di kalangan mahasiswa. Berbagai macam konsep coffee shop dari yang sederhana sampai yang memiliki konsep khusus tersedia di kota Samarinda ini. Banyaknya coffee shop di kota Samarinda dengan segala perbedaan kualitas dari produk yang ditawarkan dengan harga yang juga bervariasi dan kualitas dari pelayanan yang diberikan memberikan kesan yang berbeda kepada konsumen yang berkunjung ke coffee shop untuk memperoleh kepuasan yaitu kepuasan konsumen. Salah satu coffee shop yang ada di Kota Samarinda adalah ej33 coffee shop yang beralamatkan di jalan M Yamin. Coffee shop ini menyediakan banyak varian minuman dari kopi dan non kopi. Ketika dilihat dari posisinya coffee shop ini sangat mudah di jangkau oleh para konsumen karen letaknya yang strategis. Namun demikian tidak menutup kemungkinan terdapat masalah dalam pelaksanaan bisnis ini, salah satunya adalah dari segi kepuasan konsumen.

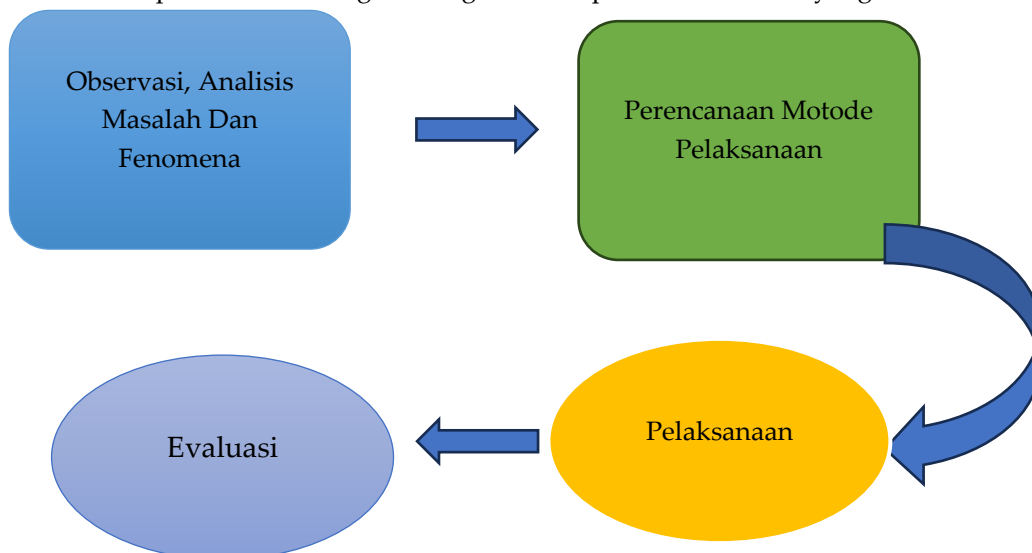
Berdasarkan observasi dan hasil wawancara awal dengan beberapa konsumen kami menemukan beberapa masalah kaitanya dengan kepuasan konsumen dan kemudian kami memutuskan untuk memperdalam dengan menjadikan temuan ini sebagai sebuah kegiatan pengabdian masyarakat. Dimana tujuan dari pengabdian Masyarakat ini adalah pendampingan untuk Menyusun strategi agar kepuasan konsumen meningkat baik secara kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Permasalahan Mitra Setelah melakukan obeservasi pada lokasi ditemukan beberapa permasalahan yang ada pada ej33 coffee shop yakni sebagai berikut : (a) Lokasi parkir yang sempit; (b) Waktu penyajian pesanan yang cukup lama; (c) Belum memiliki standar pelayanan, (d) Belum memiliki strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari beberapa permasalahan mitra yang telah di utarakan diatas maka terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai solusi dalam permasalahan tersebut yakni: Membuat strategi Bersama tentang cara meniingkatkan kepuasan konsumen; Meningkatkan kualitas pelayanan; Meningkatkan pelayanan

yang dilakukan oleh juru parker dan penyusunan strategi agar penyajian semakin cepat. Tujuan Pengabdian kepada Masyarakat yaitu untuk meningkatkan pengetahuan serta ketrampilan dalam Menyusun strategi meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk membantu usaha agar bisa bertahan dalam dunia usaha dan Untuk meningkatkan laba/ keuntungan usaha yang dijalankan. Luaran (Output) diantaranya artikel yang dimasukan ke jurnal pengabdian Masyarakat, laporan pengabdian Masyarakat dan Implementasi strategi meningkatkan kepuasan konsumen

## 2. METODE

Metode pelaksanaan pengabdian kali ini dilaksanakan secara offline artinya kami datang secara langsung ke coffee shop tersebut, setelah mengamati atau mengobservasi, mewawancarai beberapa pengunjung, kemudian dari data yang ada kami akan membuat analisis strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung atau konsumen menjadi lebih tinggi. Setelah dibuat rancangan strateginya kami akan mendiskusikan serta menawarkannya kepada pemilik usaha, jika disetujui maka kita akan melakukan implementasi sesuai dengan persetujuan pemilik usaha dengan harapan strategi tersebut bisa berhasil meningkatkan kepuasan konsumen dan dengan tujuan akhir memperoleh penjualan yang maksimal. Berikut adalah alur pelaksanaan kegiatan pengabdian Masyarakat ini. Berdasarkan pendahuluan yang telah dilakukan kami mengimplementasikan rencana yang telah disusun diantaranya :

1. Menyusun strategi meningkatkan kepuasan konsumen Bersama dengan pemilik usaha
2. Melakukan rapat besama seluruh karyawan untuk menerapkan strategi tersebut
3. Memberikan arahan kepada juru parkir dalam melaksanakan pekerjaanya
4. Membuat SOP agar penyajian pesanan semakin cepat
5. Implementasi strategi meningkatkan kepuasan konsumen yang telah dibuat



Gambar 1. Alur Pelaksanaan PKM

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### HASIL

##### **Identifikasi Waktu Pelaksanaan Program**

Pengabdian ini mengambil lokasi di objeknya dan persertanya adalah seluruh karyawan dan pemilik usaha dan dilaksanakan pada tanggal 1 Januari s/d 15 Juni 2024. Kegiatan yang akan dilakukan ini dilaksanakan secara offline dengan mendatangi secara *ej33 coffee shop* di Jl. M yamin Samarinda

##### **Mengidentifikasi Permasalahan *ej33 coffee shop***

Dari hasil identifikasi yang kami lakukan dengan cara mendatangi secara langsung toko atau usaha yang dijalankan, wawancara dan kami temukan beberapa masalah di *ej33 coffee shop* diantaranya sebagai berikut :

1. Lokasi parkir yang sempit
2. Waktu penyajian pesanan yang cukup lama
3. Belum memiliki standar pelayanan
4. Belum memiliki strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

##### **Penyusunan Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen**

Dalam proses pemberian pemecahan masalah kami Bersama dengan owner melakukan penyusunan strategi meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya adalah :

1. Membuat pengaturan posisi parkir dan pelayanan oleh juru parkir
2. Membuat SOP meningkatkan kecepatan penyajian pesanan
3. Mendesain strategi peningkatan kepuasan konsumen
4. Membuat media sosial untuk media pemasaran

#### **PEMBAHASAN**

Pendampingan Penyusunan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada *EJ33 Coffee Shop* Samarinda bertujuan untuk membantu usaha *coffee shop* tersebut dalam memahami kebutuhan konsumen, meningkatkan kualitas layanan, dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Berikut adalah pembahasan lengkap mengenai langkah-langkah strategis yang dapat diterapkan dalam proses pendampingan ini:

1. Identifikasi dan Analisis Konsumen

Pendampingan dimulai dengan memahami profil dan kebutuhan konsumen *EJ33 Coffee Shop* melalui beberapa cara:

- a. Survei Kepuasan Konsumen: Menggunakan survei tertulis atau digital untuk mengumpulkan data tentang pengalaman pelanggan. Hal ini mencakup penilaian terhadap kualitas kopi, pelayanan staf, suasana tempat, dan harga.
- b. Focus Group Discussion (FGD): Mengundang beberapa pelanggan untuk berdiskusi langsung mengenai harapan dan pengalaman mereka terhadap *coffee shop*. Ini membantu dalam mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.

- c. Pengamatan Langsung: Melakukan observasi terhadap perilaku konsumen di tempat, seperti waktu kunjungan yang ramai, produk yang paling sering dipesan, dan seberapa lama pelanggan biasanya tinggal di coffee shop.
2. Pengembangan Layanan Konsumen
  - a. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Lakukan pelatihan bagi staf mengenai hospitality dan bagaimana memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang ramah dan responsif sering kali menjadi faktor penentu dalam kepuasan konsumen.
  - b. Personalisasi Layanan: Mengidentifikasi pelanggan tetap dan memberikan layanan yang lebih personal, misalnya dengan mengingat pesanan favorit mereka atau memberikan reward program.
  - c. Meningkatkan Interaksi di Media Sosial: EJ33 Coffee Shop bisa menggunakan platform media sosial seperti Instagram, Facebook, atau WhatsApp untuk terhubung dengan pelanggan. Buat konten interaktif yang menarik dan gunakan feedback dari media sosial sebagai acuan perbaikan.
3. Inovasi Produk dan Pengalaman Konsumen
  - a. Variasi Menu: Selalu update dengan tren kopi terbaru, seperti kopi cold brew, es kopi kekinian, atau kopi spesial dari daerah-daerah tertentu. Tawarkan variasi menu baru secara berkala untuk mencegah kejenuhan pelanggan.
  - b. Pengalaman Tempat yang Nyaman: Fokus pada tata ruang coffee shop agar nyaman digunakan untuk bekerja, bersosialisasi, atau sekadar bersantai. Penataan dekorasi, pencahayaan, dan musik yang sesuai dapat mempengaruhi mood pelanggan.
  - c. Penyediaan Free Wi-Fi dan Charging Station: Fasilitas ini penting untuk menjaga kenyamanan pelanggan yang datang untuk bekerja atau bersantai dalam waktu lama.
4. Optimalisasi Sistem Operasional
  - a. Manajemen Antrian dan Pelayanan Cepat: Buat sistem yang efektif untuk menangani antrian agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Misalnya, menggunakan teknologi pemesanan online atau kasir otomatis untuk mempercepat proses pemesanan.
  - b. Pelatihan Barista: Pastikan barista memiliki kemampuan dan keterampilan untuk menyajikan kopi yang berkualitas dan konsisten. Ini penting untuk menjaga standar produk.
  - c. Penilaian Kualitas Bahan Baku: Selalu pastikan bahan baku, terutama biji kopi, dalam kondisi terbaik dan sesuai standar. Hal ini dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan pemasok lokal yang dapat diandalkan.
5. Strategi Pemasaran dan Promosi
  - a. Loyalty Program: Buat program loyalitas untuk pelanggan tetap, misalnya dengan memberikan diskon atau free coffee setelah pembelian dalam jumlah tertentu. Ini mendorong pelanggan untuk terus kembali.
  - b. Promosi Online dan Offline: Manfaatkan platform digital seperti media sosial, Google Business, atau aplikasi pesan antar untuk memperluas jangkauan promosi. Di sisi lain, lakukan promosi langsung seperti memberikan voucher atau melakukan event coffee tasting.

- c. Kolaborasi dengan Komunitas Lokal: Bekerja sama dengan komunitas lokal, seperti komunitas seni atau komunitas kreatif, untuk mengadakan acara atau gathering di coffee shop. Hal ini dapat meningkatkan eksposur dan menarik lebih banyak pelanggan baru.
6. Monitoring dan Evaluasi Berkala
    - a. Feedback Rutin: Selalu kumpulkan umpan balik dari pelanggan, baik melalui form online atau kotak saran di coffee shop, untuk mengevaluasi kualitas layanan dan produk.
    - b. Evaluasi Kinerja Staf dan Sistem: Lakukan evaluasi berkala terhadap kinerja staf dan sistem operasional untuk memastikan bahwa setiap strategi yang telah diterapkan berjalan efektif.
    - c. Laporan Kepuasan Pelanggan: Buat laporan berkala yang mendokumentasikan tingkat kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu, dan gunakan data ini untuk melakukan perbaikan atau penyesuaian strategi.

Dengan strategi yang tepat, EJ33 Coffee Shop Samarinda dapat meningkatkan kepuasan konsumennya, membangun loyalitas, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan serta popularitasnya di kalangan pencinta kopi lokal.

Jika pendampingan ini dilakukan secara konsisten dan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik coffee shop, hasil positif dalam jangka panjang sangat memungkinkan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: kegiatan pengabdian yang dilakukan berjalan dengan baik dan mendapat sambutan yang ramah dari pihak kedai garis kata, hal ini bisa meningkatkan kemampuan usaha dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hasil juga menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi mengapa kepuasan konsumen masih belum maksimal. Mempercepat pelayanan merupakan salah strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Perlu adanya SOP agar penyajian pesanan yang dipesan semakin cepat. Parkir merupakan salah satu alasan yang dapat mendukung kepuasan konsumen

#### REFERENSI

- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 106-128.
- Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 1(1), 11-25.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159-174.
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2), 135-146.

- Dzulfikar, A., Jahroh, S., & Ali, M. M. (2021). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jahe Sang Jawa Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 7(3), 681-681.
- Wijayanti, A. (2008). *Strategi meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pelanggan (Studi kasus: Produk kartu seluler prabayar Mentari Indosat wilayah Semarang)* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Herawati, N., & Sulistyowati, M. (2020). Strategi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui citra merek, kualitas produk dan promosi pada pelanggan smarthphone Samsung. *ProBank*, 5(2), 214-226.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, S., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159-174.