



---

**ANALISIS LAYANAN PRIMA PADA RESTORAN CEPAT SAJI  
SUBWAY INDONESIA MALL KOTA KASABLANKA**

**Aaliyah Putri Syakira**

Universitas Negeri Jakarta

**Christian Wiradendi Wolor**

Universitas Negeri Jakarta

**Eka Dewi Utari**

Universitas Negeri Jakarta

Alamat : Jl. Rawamangun Muka, RT.11/RW.14, Rawamangun, Pulo Gadung, Kota Jakarta

Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

Korespondensi penulis : [aaliyah.syakira@gmail.com](mailto:aaliyah.syakira@gmail.com)

**Abstract.** *Excellent service is a key factor in building customer satisfaction and loyalty in the fast food restaurant industry. This study aims to analyze the implementation of excellent service at Subway Indonesia outlet in Kota Kasablanka Mall, focusing on service quality, work systems, and obstacles faced. The research method uses a qualitative approach with a case study design. Data were collected through observation, interviews with four employees (two supervisors and two sandwich artists), and documentation. The results of the study indicate that excellent service has been implemented quite well through speed, friendliness, and compliance with SOPs. The work system is supported by theoretical and practical training and customer satisfaction evaluation. The obstacles found include lack of staff during peak hours, customer diversity, and inconsistency of internal policies. Team coordination has been proven to be able to reduce obstacles, but increased training, number of staff, and policy standardization are recommended to optimize service.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction; Excellent Service; Service Barriers.*

**Abstrak.** Layanan prima menjadi faktor kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri restoran cepat saji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan prima pada Subway Indonesia outlet Mall Kota Kasablanka, dengan fokus pada kualitas layanan, sistem kerja, dan hambatan yang dihadapi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara terhadap empat karyawan (dua supervisor dan dua sandwich artist), serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan prima telah diterapkan cukup baik melalui kecepatan, keramahan, dan kepatuhan terhadap SOP. Sistem kerja didukung oleh pelatihan teori dan praktik serta evaluasi kepuasan pelanggan. Kendala yang ditemukan mencakup kekurangan staf saat jam sibuk, keberagaman pelanggan, dan inkonsistensi kebijakan internal. Koordinasi tim terbukti mampu meredakan hambatan, namun peningkatan pelatihan, jumlah staf, dan standarisasi kebijakan direkomendasikan guna mengoptimalkan layanan.

**Kata Kunci :** Hambatan Layanan; Kepuasan Pelanggan; Layanan Prima.

## **PENDAHULUAN**

Industri restoran cepat saji di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat urban yang menuntut layanan cepat, praktis, dan berkualitas. Dalam konteks ini, layanan prima menjadi salah satu indikator penting dalam memenangkan persaingan pasar dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Layanan prima tidak hanya menyangkut kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup keramahan staf, konsistensi kualitas layanan, kebersihan lingkungan, serta kemampuan memenuhi ekspektasi pelanggan secara menyeluruh. Pelanggan saat ini semakin selektif dan sensitif terhadap kualitas layanan, sehingga perusahaan dituntut untuk menghadirkan pengalaman yang tidak sekadar memuaskan, tetapi juga berkesan.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas layanan prima di sektor kuliner, misalnya studi oleh Munawar & Bachriani (2018) dan Bilgah (2019), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dan hanya meninjau dari perspektif pelanggan, tanpa menggali proses internal dan dinamika pelayanan dari sisi karyawan. Penelitian ini menawarkan sudut pandang berbeda dengan mendalami bagaimana layanan prima diimplementasikan secara langsung oleh karyawan pada lini pelayanan, khususnya di restoran internasional seperti Subway Indonesia yang menerapkan konsep “*customizable service*” dan menuntut interaksi tinggi antara staf dan pelanggan.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya yang menelaah penerapan layanan prima secara kualitatif dan kontekstual di Subway Indonesia outlet Mall Kota Kasablanka, yang belum banyak diteliti dalam literatur lokal. Penelitian ini juga mengangkat isu penting terkait hambatan operasional, seperti kekurangan tenaga kerja saat jam sibuk dan keragaman karakter pelanggan, yang berdampak pada konsistensi layanan. Urgensi penelitian ini muncul dari perlunya strategi adaptif berbasis pemahaman lapangan untuk meningkatkan efektivitas sistem kerja dan kualitas layanan dalam menghadapi tantangan operasional nyata.

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) mengidentifikasi kualitas penerapan layanan prima oleh karyawan Subway Indonesia; (2) menganalisis bagaimana sistem kerja mendukung pelaksanaan layanan prima; dan (3) mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses pemberian layanan serta upaya mengatasinya.

## **KAJIAN TEORI**

### **Layanan Prima dalam Industri Restoran Cepat Saji**

Layanan prima merupakan salah satu elemen kunci dalam industri jasa, termasuk restoran cepat saji, yang tidak hanya berorientasi pada produk, tetapi juga pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Menurut Tjiptono (2022), layanan prima adalah suatu pendekatan strategis dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi harapan pelanggan melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi ini dikenal sebagai model SERVQUAL yang digunakan secara luas dalam mengukur kualitas layanan di berbagai sektor.

Dalam konteks restoran cepat saji, layanan prima mencakup aspek kecepatan, keramahan, konsistensi pelayanan, serta kemampuan staf dalam merespons kebutuhan pelanggan yang beragam. Konsep ini menjadi semakin penting karena pelanggan kini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap tidak hanya kualitas makanan, tetapi juga pada interaksi layanan selama proses pemesanan hingga pembayaran.

### **Teori SERVQUAL**

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi kerangka utama dalam mengevaluasi kualitas layanan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Kelima dimensi ini telah terbukti relevan dalam berbagai penelitian untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, SERVQUAL digunakan sebagai dasar untuk menilai implementasi layanan prima di Subway Indonesia, khususnya bagaimana karyawan mampu menerapkan

standar layanan dalam situasi operasional nyata, serta bagaimana sistem kerja dan kendala internal memengaruhi kinerja layanan tersebut.

### **Sistem Kerja dan Hambatan Layanan**

Sistem kerja dalam layanan prima meliputi perencanaan dan pelaksanaan operasional yang efisien, mulai dari pelatihan staf, pembagian tugas, penggunaan SOP (Standard Operating Procedures), hingga sistem evaluasi kinerja dan kepuasan pelanggan. Menurut Ratminto et al. (2018), sistem kerja yang efektif harus mampu menjembatani antara tujuan organisasi dan kebutuhan pelanggan, dengan memperhatikan kejelasan peran dan kesiapan sumber daya manusia.

Di sisi lain, hambatan layanan juga menjadi bagian penting yang perlu dianalisis. Studi Wahyudi & Pide (2025) menunjukkan bahwa kendala seperti antrean panjang, kekurangan tenaga kerja, serta ketidakefisienan sistem pemesanan dapat mengganggu kelancaran layanan. Hambatan lainnya seperti keberagaman karakter pelanggan atau perbedaan bahasa juga menuntut keterampilan komunikasi lintas budaya yang baik dari karyawan frontline.

### **Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan gambaran awal mengenai pentingnya layanan prima dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Munawar dan Bachriani (2018) menemukan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran Mayasi, dengan penekanan pada keramahan staf dan kecepatan pelayanan. Bilgah (2019) juga menegaskan bahwa pelayanan prima di KFC Cibubur memberikan kontribusi besar terhadap loyalitas pelanggan, terutama dalam hal konsistensi layanan dan sikap proaktif staf.

Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan menitikberatkan pada persepsi pelanggan, tanpa menggali proses internal di balik penyelenggaraan layanan. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan pendekatan kualitatif studi kasus yang memusatkan perhatian pada karyawan sebagai pelaksana utama layanan prima di Subway Indonesia outlet Mall Kota Kasablanka.

Melalui eksplorasi mendalam terhadap penerapan layanan prima, sistem kerja, dan hambatan yang dihadapi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi pengembangan manajemen layanan di sektor restoran cepat saji. Meskipun tidak dinyatakan secara eksplisit, arah penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang efektif, sistem kerja yang adaptif, dan pengelolaan hambatan yang baik akan menghasilkan layanan prima yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan spesifikasi studi kasus yang bersifat deskriptif eksploratif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan layanan prima di restoran cepat saji Subway Indonesia outlet Mall Kota Kasablanka. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif naturalistik, dengan fokus pada fenomena nyata yang dialami langsung oleh karyawan sebagai subjek utama. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap interaksi layanan, wawancara mendalam dengan empat karyawan (terdiri dari dua supervisor dan dua sandwich artist), serta dokumentasi berupa foto dan catatan lapangan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini juga menerapkan

triangulasi teknik dan sumber, sehingga hasilnya valid dan merepresentasikan kondisi riil di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Penerapan Layanan Prima

Penerapan layanan prima di Subway Indonesia outlet Mall Kota Kasablanka menunjukkan performa yang cukup baik berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Aspek kecepatan, keramahan, serta kepatuhan terhadap standar prosedur menjadi indikator utama yang ditelusuri dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, seluruh partisipan sepakat bahwa interaksi awal dengan pelanggan memegang peranan penting. Seperti disampaikan oleh Partisipan A (Supervisor), “Fokus utama kami adalah membuat pelanggan merasa senang dari awal, oleh karena itu kami pegang prinsip *make them happy* sebagai panduan.” Pernyataan ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya bergantung pada prosedur, tetapi juga pada pendekatan emosional yang dilakukan staf terhadap pelanggan. Observasi mendukung temuan ini, di mana dalam situasi tidak padat pengunjung, karyawan terlihat aktif menyapa, memberikan saran menu, dan melayani dengan sikap terbuka. Bahkan pelanggan baru diberikan perhatian lebih untuk memastikan mereka memahami konsep pemesanan Subway yang fleksibel. Partisipan D (Sandwich Artist) menyampaikan, “Kalau pelanggan baru, kami biasanya bantu jelaskan *step-by-step* karena pelanggan suka bingung, apalagi yang belum tahu bisa pilih bahan sendiri.”

Namun, pada jam-jam sibuk, ditemukan adanya ketidakkonsistenan pelayanan. Karyawan kerap kesulitan mempertahankan sapaan awal atau menunjukkan keramahan karena tekanan jumlah pelanggan. “Kadang pas antrian lagi panjang dan ramai, terkadang terdapat pelanggan yang kelewat tidak disapa, bukan sengaja, tapi karena kita benar-benar fokus nyelesain order yang numpuk,” ujar Partisipan C (Sandwich Artist). Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun SOP dijalankan, pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kondisi operasional di lapangan.

Dari sudut pandang teori SERVQUAL, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) menjadi aspek yang paling menonjol namun sekaligus paling rentan terganggu. Karyawan sudah memahami pentingnya sikap cepat dan meyakinkan, namun tantangan teknis seperti lonjakan pelanggan bisa mengurangi efektivitas penerapannya. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan prima sangat erat kaitannya dengan stabilitas operasional.

### Sistem Kerja dalam Mendukung Layanan Prima

Sistem kerja yang diterapkan di Subway Indonesia menunjukkan struktur yang cukup solid untuk mendukung terciptanya layanan prima. Temuan lapangan menunjukkan bahwa pelatihan menjadi fondasi utama sistem kerja. Seluruh karyawan melalui pelatihan teori selama tiga hari, dilanjutkan dengan praktik langsung di toko. Salah satu supervisor menjelaskan, “Kita punya pelatihan berlapis, dari teori sampai *learning by doing*. Di store, mereka di-*training* buat ngerti SOP, cara melayani pelanggan, dan jaga kebersihan.” Hal ini menunjukkan bahwa manajemen Subway berusaha menjaga kualitas layanan melalui pembekalan karyawan yang menyeluruh dan sistematis.

Selain pelatihan, sistem evaluasi juga menjadi bagian penting dalam menjaga standar layanan. Evaluasi dilakukan melalui tiga jalur utama: barcode survei pelanggan di lokasi, sistem Subway Listen yang menampung *feedback* pelanggan secara *online*, serta ulasan Google. “Subway Listen itu sangat penting, karena langsung dilihat sama pusat, dan bisa terlihat langsung trend kepuasan pelanggan tiap minggu,” jelas Partisipan B. Evaluasi ini tidak hanya digunakan

untuk menilai kinerja karyawan secara individual, tetapi juga sebagai alat manajemen mutu secara berkelanjutan.

Koordinasi tim dalam sistem kerja juga cukup baik. Observasi menunjukkan bahwa pada saat jam sibuk, meskipun terjadi tekanan kerja, karyawan tetap saling membantu, misalnya dengan mengambil alih peran rekan kerja secara spontan saat dibutuhkan. Tidak terlihat adanya tumpang tindih peran, yang menandakan bahwa pembagian kerja dan pemahaman SOP sudah internalisasi dengan baik.

Temuan ini menunjukkan bahwa sistem kerja di Subway Indonesia telah mencerminkan dimensi reliability dan tangibles dari SERVQUAL, yaitu pelayanan yang dapat diandalkan dan didukung oleh fasilitas fisik serta prosedur yang mendukung efisiensi operasional. Namun, tetap diperlukan sistem cadangan untuk kondisi luar biasa seperti lonjakan pelanggan atau minimnya staf, agar sistem kerja yang baik tidak hanya berjalan ideal dalam kondisi normal.

### **Hambatan dalam Penerapan Layanan Prima**

Meski sistem kerja dan standar layanan sudah terbentuk dengan baik, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai hambatan yang berdampak pada pencapaian layanan prima. Hambatan utama yang paling sering disebut oleh partisipan adalah kekurangan tenaga kerja, khususnya pada jam-jam sibuk. "Kalau cuma ada dua orang yang jaga di jam makan siang, itu bisa jadi kacau. Dapat ditangani tetapi bisa lebih lambat pelayanannya" ungkap Partisipan C. Kekurangan tenaga kerja berdampak langsung pada kecepatan pelayanan dan kemampuan staf untuk memberikan perhatian personal kepada pelanggan.

Hambatan lain adalah keberagaman karakter pelanggan, terutama pelanggan asing atau yang belum familiar dengan sistem pemesanan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena staf harus melakukan edukasi singkat sambil tetap menjaga alur pelayanan berjalan cepat. "Ada pelanggan asing yang tidak fasih Indonesia maupun Inggris, terkadang menjadi terhambat untuk berkomunikasi," kata Partisipan B.

Selain itu, ditemukan pula adanya inkonsistensi internal, seperti perubahan kebijakan yang belum tersosialisasi dengan merata atau interpretasi SOP yang berbeda antar shift. Inkonsistensi ini menciptakan kebingungan operasional dan berpotensi mengganggu standar layanan yang seharusnya seragam. Temuan ini mengarah pada lemahnya dimensi assurance dan empathy dalam praktik layanan, karena pelanggan bisa saja merasa kurang percaya atau tidak nyaman saat mendapat perlakuan yang berbeda tergantung siapa yang melayani.

Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk tidak hanya memperkuat pelatihan teknis, tetapi juga memperhatikan keseimbangan beban kerja dan memperjelas jalur komunikasi kebijakan agar layanan prima dapat diterapkan secara berkelanjutan tanpa terganggu oleh dinamika operasional.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan prima di Subway Indonesia outlet Mall Kota Kasablanka telah berjalan cukup baik, ditandai dengan kecepatan, keramahan, dan kepatuhan terhadap SOP yang mendukung kepuasan pelanggan. Sistem kerja yang terstruktur melalui pelatihan, pembagian tugas, serta evaluasi rutin menunjukkan kontribusi positif terhadap keberlangsungan layanan prima. Namun demikian, hambatan seperti kekurangan staf saat jam sibuk, keberagaman karakter pelanggan, serta inkonsistensi regulasi internal masih menjadi tantangan yang berdampak pada konsistensi pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah tenaga kerja, pelatihan komunikasi lintas budaya,

dan standarisasi kebijakan operasional diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas layanan secara berkelanjutan dan adaptif terhadap dinamika operasional di lapangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa kualitas layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2).
- Arif, J., Faiz, A., & Septiani, L. (2021). Penggunaan media Quiziz sebagai sarana pengembangan berpikir kritis siswa. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4, 201–210. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i1.1804>
- Bilgah. (2019). Pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan pada PT Fast Food Indonesia Tbk KFC Cabang Ramayana Cibubur Jakarta Timur. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 19(2). <https://doi.org/10.31294/jc.v19i2>
- Fatmawati, W. N., & Rahmawati, Y. (2021). Analisis strategi pelayanan prima dalam complain handling sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank Muamalat KCP Madiun). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 67–75.
- Hadi, B., & Shasrini, T. (2023). Perilaku komunikasi driver GoFood terhadap pengguna jasa transportasi online Gojek di Kota Pekanbaru Indonesia. *Journal of Social and Economics Research*, 5(1). <https://doi.org/10.54783/jser.v5i1.74>
- Harjanti, S. M., Mardiana, T. M., & Hafisah, S. S. M. (2018). *Pelayanan prima bagi para front liner kepariwisataan*. UPN Press.
- Husnulail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15. <https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm>
- Jasmine, R., Dila, F., Michael, E., & Chaerudin, I. (2025). Peran pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen dan penjualan Warteg: Studi kasus di Jakarta. *EMBISS*, 5(2), 81–87. <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/352>
- Kasim, R., Umar, M. A., & Juanil, D. M. D. (2018). Service quality versus service excellence: A paradigm shift. *Advanced Science Letters*, 24(6), 4679–4683. <https://doi.org/10.1166/asl.2018.11680>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Moyu, E. E., & Soesiantoro, E. (n.d.). Analisis penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus pada Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*.
- Munawar, & Bachriani, R. S. (2018). Pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di restoran Mayasi Kota Banjar. *Jurnal ADBIS*, 2(1), 23–31.
- Ratminto, Shabrina, F., Yusuf, R. R., Laksana, L. U. A., Wahyuni, S., & Apriyanti, S. (2018). *Pelayanan prima: Pedoman penerapan momen kritis pelayanan dari A sampai Z*. UGM Press.
- Ratnaningtyas, E. M., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Karimuddin, Aminy, M. H., Saputra, N., Khaidir, & Jahja, A. S. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/370561417>

- Ridlo, U. (2023). *Metode penelitian studi kasus: Teori dan praktik*. Pustaka Ilmu.
- Riofita, H. (2018). Analisis pelayanan prima dan kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2(1), 45–54.
- Saputro, R. F., Purwanto, E., & Pertiwi, T. K. (2019). Analisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepercayaan konsumen dan pengalaman konsumen pada layanan customer service di Studio Adventure Surabaya. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 3(2), 74–81.
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *Qosim: Jurnal Pendidikan dan Penelitian*, 4(1), 88–96. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/qosim>
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi 4). Penerbit Andi.
- Wahyudi, A. N., & Pide, A. (2025). Sistem antrian pada restoran fast food dalam menciptakan kepuasan konsumen. <https://www.researchgate.net/publication/389399715>
- Wardhana, A., Firdiansyah, R., Sekolah, S., & Aviassi, T. P. (2022). Analisis peran service quality dan brand awareness dalam meningkatkan consumer satisfaction pada industri ritel food & beverage (Studi kasus Foodpedia). <https://www.researchgate.net/publication/363250815>