

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG BERDASARKAN PERSPEKTIF
ETIKA BISNIS SYARIAH
(Studi Kasus Pada Cafe Menyala Coffe And Roastery Padang Panjang)**

Rerenha Ayu¹

rerenhaayu021@gmail.com

Rahmi²

rahmi@gmail.com

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

ABSTRACT

Competition in the culinary business demands that business owners pay attention to service and fair and transparent pricing in accordance with sharia principles. Kafe Menyala is known to set relatively high prices compared to other cafes. However, there are still complaints from consumers regarding the speed of service and the mismatch between price and product quality. This study uses a descriptive qualitative research type, data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. Primary data types are obtained from the main data source, namely interviews and secondary data from other sources such as books and journals related to the research. The data analysis method uses descriptive measures, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study indicate that the quality of Kafe Menyala's service is generally good as seen from the aspects of tangible, responsiveness, empathy, assurance, and reliability. However, the aspect of speed (reliability) still needs to be improved. In terms of price, some consumers feel the price is appropriate for the quality and atmosphere, while others consider the price too high. From the perspective of Islamic business ethics, Kafe Menyala has implemented the principles of justice, responsibility, freedom, and ikhsan, although the implementation of the principle of monotheism is still not optimal, especially regarding commitment to prayer times. This study concludes that more balanced service quality and price adjustments are crucial to increasing customer satisfaction and loyalty sustainably..

Keywords: *Service Quality, Price, Islamic Business Ethics, Kafe Menyala.*

ABSTRAK

Persaingan bisnis kuliner yang menuntut pelaku usaha untuk memperhatikan pelayanan serta penetapan harga yang adil dan transparan sesuai dengan prinsip syariah. Kafe Menyala diketahui menetapkan harga yang relatif tinggi dibandingkan dengan kafe lain. Namun, masih terdapat keluhan dari konsumen terkait dengan kecepatan pelayanan dan ketidaksesuaian antara harga dan kualitas produk. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis

data primer diperoleh dari sumber data utama yaitu wawancara dan data sekunder dari sumber lain seperti buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Metode analisis data menggunakan ukuran deskriptif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kafe Menyala secara umum sudah baik dilihat dari aspek tangible, responsiveness, empathy, assurance, dan reliability. Namun, aspek kecepatan (reliability) masih perlu ditingkatkan. Dari sisi harga, sebagian konsumen merasa harga sesuai dengan kualitas dan suasana, sementara sebagian konsumen lainya menilai harga terlalu tinggi. Dalam perspektif etika bisnis syariah, Kafe Menyala telah menerapkan prinsip keadilan, tanggungjawab, kebebasan, dan ikhsan, meskipun pelaksanaan prinsip tauhid masih belum optimal, khususnya terkait dengan komitmen dalam waktu melaksanakan ibadah sholat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan penyesuaian harga yang lebih seimbang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kapal, Kualitas Pelayanan, Harga, Etika Bisnis Syariah, Kafe Menyala.

PENDAHULUAN

Mutu jasa, serta harga ialah aspek penting yang pengaruhi ketetapan pelanggan dalam memilah sesuatu produk ataupun layanan. Aspek-faktor ini tidak cuma berakibat pada kebahagiaan klien, senantiasa pula pada kepatuhan mereka kepada bidang usaha atau upaya, yang pada kesimpulannya pengaruhi kunjungan serta pembelian balik. Mutu jasa melingkupi seluruh pandangan interaksi antara karyawan serta klien, mulai dari sambutan hangat sampai penanganan keluhan. Dalam perspektif syariah, jasa yang bagus memantulkan nilai-nilai semacam kejujuran, kesamarataan, serta tanggung jawab. Jasa yang bagus bisa tingkatkan kepatuhan klien serta mengusulkan kedai kopi pada orang lain.

Jasa merupakan sesuatu aktivitas yang kurang lebih tidak berbentuk, bisa

diraba, tidak bisa ditaruh serta ditambahkan buat membagikan jasa di era yang hendak tiba. Walaupun begitu, bidang usaha atau upaya lebih fleksibel serta bisa lebih gampang mengganti jasa mentok membagikan jasa prima dengan klien. Kebahagiaan klien ialah ketentuan buat pembisnis bertahan serta ialah perihal yang amat berarti sebab dengan menjaga kebahagiaan klien hingga hendak terwujud pembayangan bagus untuk bidang usaha itu sendiri, dan terdapatnya ikatan bagus pembisnis dengan klien. Kepuasan klien kunci suksesnya sesuatu upaya. Terus menjadi besar tingkatan kebahagiaan klien hingga terus menjadi besar pula pandangan ataupun kesuksesan bidang usaha dimata klien. Harga ialah aspek berarti yang mempengaruhi ketetapan pembelian. Dalam perspektif bidang

usaha syariah, penentuan harga wajib seimbang serta tembus pandang. Aplikasi penentuan harga yang cocok dengan nilai-nilai syariah bisa menarik lebih banyak klien serta menghasilkan nama baik positif untuk cafe. Kedua bagian di atas silih terpaut serta berkontribusi kepada ketetapan kunjungan. Mutu jasa yang bagus bisa mengimbangi harga yang besar, sedangkan produk bermutu bisa menarik klien walaupun harga sedikit lebih mahal. Dengan mempraktikkan prinsip-prinsip syariah, kedai kopi tidak cuma berpusat pada profitabilitas namun pula pada keberlanjutan sosial serta etika.

Etika pada dasarnya merupakan standar ataupun akhlak yang menyangkut benar-salah. Dalam Bahasa Kant, etika berupaya menggugah pemahaman orang buat berperan dengan cara bebas serta bukan dengan cara heteronom. Etika berarti menolong orang buat berperan dengan cara leluasa, namun bisa dipertanggungjawabkan. Leluasa serta tanggung jawab merupakan faktor utama dari independensi akhlak yang ialah salah satu prinsip penting etiket, tercantum etika bidang usaha.

Salah satu bidang usaha yang lumayan banyak disukai oleh kalangan milenial pada dikala ini ialah kedai kopi. kedai kopi merupakan tempat yang sediakan santapan serta minuman, umumnya dalam atmosfer bebas serta informal. kedai kopi bisa dijadikan tempat buat bersosialisasi, bertugas,

ataupun semata-mata bersantai. Cafe Menyala Coffe ialah salah satu kedai kopi serta coffee shop kesukaan di Padang Jauh yang sesuai serta aman untuk golongan siswa serta mahasiswa buat membuat kewajiban. dengan posisi yang penting serta gampang di mencapai kedai kopi Menyala Coffe dapat jadi salah satu pengganti buat tempat bercengkrama dengan sahabat.

Pada survei dini yang dicoba pada kedai kopi menyala coffe and roastery harga yang diaplikasikan relatif mahal di bandingkan dengan kedai kopi yang lain semacam yang di jelaskan pada bagan 1. 1

Tabel 1.1

Tabel menu dan harga dibeberapa kafe di Padang Panjang

No	Menu	Harga (Rp)		
		Cafe menyala coffe and roastery	Cafe Mochi	Cafe Teras Kartini
1	Nasi Goreng	25.000	18.000	15.000
2	Mie kwetiau	28.000	20.000	15.000
3	Mie Goreng	22.000	16.000	12.000
4	Mie Goreng seafood	24.000	25.000	20.000
5	Mie Kuah	23.000	16.000	10.000

Bagan 1. 1 membuktikan catatan menu bersama harga di 3 kedai kopi di Padang Jauh, ialah Cafe Menyala Coffee and Roastery, Cafe Mochi, serta Cafe Teras Kartini. Menu yang dihidangkan mencakup Nasi Goreng, Mie Kwetiau, Mie Goreng, Mie Goreng Seafood, serta Mie Kuah dengan harga yang berbeda-beda di tiap kedai kopi. Nasi Goreng di Cafe Menyala dinilai Rp25. 000, di Cafe Mochi Rp18. 000, serta di Cafe Teras Kartini Rp15. 000. Buat Mie Kwetiau, Cafe Menyala memutuskan harga Rp28.

000, sedangkan Cafe Mochi menawarkan Rp20. 000, serta Cafe Teras Kartini Rp15. 000.

Berikutnya, Mie Goreng dinilai Rp22. 000 di Cafe Menyala, Rp16. 000 di Cafe Mochi, serta Rp12. 000 di Cafe Teras Kartini. Harga Mie Goreng Seafood di Cafe Menyala merupakan Rp24. 000, di Cafe Mochi Rp25. 000, serta di Cafe Teras Kartini Rp20. 000. Sedangkan itu, Mie Kuah ditawarkan dengan harga Rp23. 000 di Cafe Menyala, Rp16. 000 di Cafe Mochi, serta Rp10. 000 di Cafe Teras Kartini. Dari bagan ini nampak kalau Cafe Teras Kartini biasanya menawarkan harga yang lebih ekonomis dibanding kedua Cafe yang lain, sebaliknya Cafe Menyala mempunyai bentang harga yang lebih besar buat beberapa besar menunya. Tetapi, mutu jasa di kedai kopi sedang butuh dicermati, sebab terdapat sebagian kasus ialah minimnya ketidaktepatan dalam meracik antaran, durasi penyajian yang lama, ataupun pemesanan yang kurang berdaya guna. Kurangnya atensi kepada mutu jasa bisa berakibat minus untuk bidang usaha. Klien yang tidak puas hendak sungkan buat balik serta apalagi hendak merugikan.

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Pelayanan

Jasa merupakan aktivitas ataupun khasiat yang ditawarkan oleh sesuatu pihak pada pihak yang lain serta pada dasarnya tidak berbentuk, dan tidak menciptakan kepemilikan sesuatu benda. Jasa ialah suatu kadar keahlian(

ability) dari pembisnis dalam membagikan seluruh yang jadi impian klien dalam penunji kebutuhannya. Jasa pula bisa didefinisikan selaku suatu yang tidak nampak serta gampang lenyap. Jasa yang melegakan pelanggan hendak berakibat pada terbentuknya pemebelian berkali- kali yang pada kesimpulannya hendak tingkatkan omset pemasaran.

Mutu jasa amat berarti buat diatur oleh bidang usaha ataupun upaya mutu jasa merupakan sesuatu evaluasi dari klien ataupun pelanggan terpaut jasa atas produk yang mereka dapat(*perceived services*) dengan kadar jasa yang di idamkan ataupun diharapkan(*expected services*). Mutu jasa untuk produsen ialah spesifikasi produk yang didesain serta dicocokkan dengan yang diperlukan atau yang diinginkan oleh klien, alhasil mereka merasa puas dengan mutu jasa itu.

Dalam melaksanakan layanan pada klien, klien yang hadapi ketidakpuasan kepada layanan yang diterimanya, mengarah hendak membagikan data yang minus pada orang lain. Data yang minus mengenai bidang usaha hendak berakibat pada pandangan bidang usaha alhasil klien berpindah menggunakan produk kompetitor yang dikira lebih bagus dari jasa yang lebih dahulu. Produk dengan mutu layanan yang bagus hendak dibahas oleh pelanggan pada orang- orang sekelilingnya serta mereka mengarah menggunakan produk itu dikemudian hari.

2. Harga

Harga ialah suatu yang diserahkan dalam alterasi buat memperoleh sesuatu benda ataupun pelayanan. harga ialah satu- satunya bagian bauran penjualan yang menciptakan pemasukan, elemen- bagian lainnya memunculkan bayaran. harga pula ialah salah satu bagian bauran penjualan yang sangat fleksibel(harga bisa diganti dengan kilat). Seseorang pelanggan hendak memikirkan sebagian perihal hal harga suatu produk yang dipakai. perihal itu bisa berbentuk harga yang cocok dialami oleh pelanggan, harga yang alami, harga terakhir yang dibeli, harga paling tinggi serta harga terendah suatu produk serta pelayanan, harga jual sebagian pesaing. harga merupakan jumlah duit(ditambah sebagian benda jika bisa jadi) yang diperlukan buat memperoleh beberapa campuran dari benda bersama pelayananya.

3. Etika Bisnis Syariah

Etika berhubungan dengan nilai- angka, metode hidup yang bagus, Serta seluruh Kerutinan bagus serta diturunkan dari satu angkatan ke angkatan lainnya. etika berkaitan dengan motral, yang jadi jadi target etika yakni etiket. Etika pula ialah riset akhlak yang bermaksud buat memastikan standar yang betul yang di bawa oleh penalaran yang bagus, etika berupaya menggapai kesimpulan akhlak antara yang betul serta salah dan akhlak yang bagus serta salah.

Etika bidang usaha ialah perlengkapan yang bisa memastikan bagus, kurang baik, betul serta salah dalam bumi bidang usaha, seluruh itu didasarkan pada prinsip- prinsip akhlak. Dengan tutur lain, etika bidang usaha merujuk pada selengkap Aplikasi serta standar bidang usaha dimana pembisnis wajib melaksanakan suatu, bersikap, serta berkaitan buat menggapai tujuan bidang usaha dengan nyaman. Tidak hanya itu, etika bidang usaha pula bisa berarti pandangan ataupun pemikiran hal etiket ekonomi bidang usaha, arti nya aplikasi dari aksi bagus, kurang baik, baik, jelek, salah yang dibenarkan, logis, tidak layak dari pelakon bidang usaha.

Etika bidang usaha syariah ialah aspek elementer yang menata hal akhlak serta aksi yang cocok dengan Al- Qur' an serta perkataan nabi yang wajib dicoba dalam berbisnis, kedudukan etika bidang usaha amatlah berarti, dalam kompetisi bidang usaha, dicoba dengan cara seimbang serta cocok dengan prinsip- prinsip syariah. Dalam kondisi kompetisi bidang usaha, etika bidang usaha syariah menekankan berartinya melaksanakan bidang usaha dengan prinsip- prinsip kesamarataan, transparasi, jujur, serta inovasi. kompetisi bidang usaha yang dicoba dengan penuh etika hendak membagikan akibat portisitif untuk warga serta area sekelilingnya, seta menghasilkan keseimbangan dalam bumi bidang usaha yang terus menjadi bersaing. Dengan menggenggam konsisten angka- angka syariah dalam berbisnis, pelakon bidang

usaha bisa menggapai keberhasilan yang berkepanjangan serta berikan kontribusi positif untuk keberlangsungan ekonomi

METODE PENELITIAN

Riset ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif. Informan mengantarkan kalau riset ini bermaksud buat melukiskan kejadian bersumber pada pengalaman langsung pelapor, bukan dalam wujud nilai, melainkan lewat cerita yang mendalam begitu juga dirasakan oleh owner serta konsumen Cafe Menyala Coffee And Roastery. posisi riset terletak di Kelurahan Busut Surungan, Kecamatan Padang Jauh Barat, Kota Padang Jauh, Sumatera Barat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Menyala Coffe And Roastery upaya yang dibuat di Busut Surungan, Kec Padang Jauh Barat, Kota Padang Jauh, Sumatera Barat. Menyala Coffe And Roastery Padang jauh yang ialah agen kedua, yang berdiri pada tahun 2022 serta agen awal di padang yang berdiri pada tahun 2019. owner Kedai kopi bernama Fikri Ihsan, bidang usaha ini ialah bidang usaha turun menyusut dari orang berumur dia. Awal mulanya Menyala Coffe And Roastery cuma Kedai kopi yang kecil sehinga, owner Kedai kopi menyudahi alih ke tempat yang lebih besar serta penting.

Menyala Coffe And Roastery sediakan bermacam berbagai berbagai

macam minuman coffe. Tidak cuma itu Menyala Coffe And Roastery pula sediakan berbagai santapan padat serta kemilan yang beraneka ragam. Menyala Coffe And Roastery ialah Kedai kopi yang aman untuk bersantai serta menikmati panorama alam yang hijau serta hawa yang adem.

Menyala Coffe And Roastery buka pada jam 10. 00– 23. 00 Wib serta mempunyai pegawai 13 orang. Tidak hanya berdagang di tempat Kedai kopi ini pula berdagang Dengan cara online. Menyala Coffe And Roastery menetap di Busut Surungan, Kecamatan Padang Jauh Barat, Kota Padang Jauh, Sumatera Barat

B. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Pada Kafe Menyala Coffe And Roastery Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Berdasarkan Perspektif Etika Bisnis Syariah.

Mutu Jasa direalisasikan lewat pelampiasan keinginan kemauan klien dan ketetapan penyampaian dalam mengimbangi ataupun melewati impian klien. Mutu jasa merupakan suatu hasil yang wajib digapai serta dicoba dengan suatu aksi. Mutu jasa tidak ditatap bersumber pada ujung penglihatan produsen melainkan dari anggapan orang yang menyambut jasa.

a. Fakta raga(Tangible)

Tangible merupakan wujud layanan yang bisa diamati dengan cara langsung, tercantum sarana raga serta perlengkapan karyawan.

Fakta yang di arti merupakan barang berbentuk dari sesuatu abdi bisa diamati dengan cara jelas oleh pelanggan, misalnya performa dari seorang pegawai.

Dari hasil observasi periset kalau kedai kopi ini lumayan besar, adem, bersih. Tidak hanya itu diadakan kran air buat mencuci tangan berserta sabunya, Banyaknya meja serta bangku buat pelanggan, tempat parkir mobil serta motor yang besar buat pelanggan alhasil pelanggan tidak merasa takut sebab tidak terdapatnya juru pakir yang melindungi, tetapi belum terdapatnya asbes alhasil motor serta mobil pelanggan sedang kehangatan serta kehujanan. Berikutnya performa pegawai apik, meski tidak berseragam tetapi bajunya bersih serta seluruh pegawai wanita mengenakan jilbab. Bersumber pada hasil tanya jawab dengan pegawai frantinto, beliau berkata kalau:

“ Aku pergi kegiatan memakai sebetuk yang apik serta bersih, tidak hanya itu tiap pelanggan yang telah berakhir makan serta minum kita lekas mensterilkan supaya pelanggan yang terkini tiba merasa aman serta membagikan jasa semaksimal bisa jadi”

Berikutnya Bersumber pada hasil tanya jawab pada pelanggan Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery yang bernama Amalina beliau berkata kalau“ betul di Kedai kopi Menyala ini amat aman serta bersih, serta Kedai kopi Menyala ini amat sesuai buat anak belia”. Dalam perihal ini berakti buat tempatnya telah aman serta bersih. Tetapi dari performa pegawai telah menarik serta apik. tanya jawab berikutnya dengan Salwa beliau berkata kalau“ buat Kedai kopi menyala tempatnya besar serta bersih, sebaliknya performa karyawannya telah cukup apik serta menarik”. Dalam perihal ini berakti buat tempat serta performa pegawai baik. Berikutnya bagi Dini beliau berkata:

“ Performa pegawai lumayan bagus serta tempat Kedai kopi Menyala aman serta kebersihannya terpelihara, serta pula dilengkapi dengan kran air serta sabun untuk mencuci tangan, serta sehabis makan langsung dibersihkan oleh waiters.”

Dalam perihal ini berakti pegawai berpakaian apik serta bagus. setelah itu buat tempatnya besar, aman, serta kebersihannya senantiasa terpelihara. Berikutnya bagi andri, beliau berkata:

“ Pegawai Kedai kopi Menyala mempunyai performa yang apik serta bagus. serta atmosfer di kedai kopi ini pula aman serta kebersihannya terpelihara, alhasil membuat wisatawan merasa senang buat lama”

Dalam perihal ini berakti buat tempatnya bersih, besar serta aman. yang membuat wisatawan dapat senang berlama- lama di kedai kopi menyala.

b. Keandalan(Reliability)

Reliability merupaka keahlian buat melaksanakan ataupun sediakan pelayanan yang di janjikan dengan kilat serta terpecaya. Sebaliknya bagi Fandy Tjiptono keandalan ialah keahlian membagikan jasa yang dijanjikan dengan lekas, cermat serta melegakan.

Dari hasil observasi periset kalau keandalan pada kedai kopi Menyala Coffe And Roastery ialah kurang kilat dalam melayani pelanggan meski tidak banyaknya pelanggan yang tiba. Dari hasil tanya jawab dengan pegawai yang bernama Lidya, beliau berkata kalau:

“ Betul, kita senantiasa berupaya dalam membagikan jasa yang bagus buat pelanggan. Kita berkomitmen buat menyuguhkan antaran

yang cocok, bagus dari bidang rasa, jasa serta durasi. Serta bila terdapat kekeliruan, kita langsung membenarkan serta memohon maaf pada pelanggan.”

Berikutnya, Dari Hasil tanya jawab pada pelanggan yang bernama Nur Fadillah beliau berkata bahwa

“ sepanjang aku kesana sih jasa lumayan kilat betul, terlebih jika ngak sangat marak. Tetapi jika lagi marak, betul kira- kira nunggu sedikit alami sih”. Berikutnya tanya jawab dengan Dini, beliau berkata kalau” dari bidang jasa lumayan bagus, tetapi pengantaran antaran kira- kira lelet ataupun kurang cekatan”.

Dalam perihal ini jasa pegawai Kedai kopi Menyala lumayan kilat meski dalam menyuguhkan santapan kira- kira lelet serta kurang cekatan. Setelah itu hasil tanya jawab dengan Salwa, beliau berkata bahwa

“ jasa yang dienrikan kedai kopi menyala cukup kilat serta tidak menunggu lama serta jasa ramah”. Berikutnya tanya jawab dengan Astuti, beliau berkata kalau jasa yang diserahkan lumayan bagus,

meski pesananan nya kira- kira lama datangnya”.

Dalam perihal ini jasa yang diserahkan lumayan kilat, meski antaran yang di catat oleh pelanggan kira- kira lama nunggu nya. Selanjutnya tanya jawab dengan Amalina, beliau berkata:

Bagi aku dalam jasa Kedai kopi Menyala ini amat kilat dalam menyuguhkan santapan ataupun minuman.

c. Keresponsifan(Responsiveness)

Keresponsifan ialah kemauan serta pemahaman buat menolong pelanggan serta membagikan pelayanan dengan kilat. Sesuatu jasa yang bagus diharapkan terkabul bila seseorang pegawai membagikan reaksi yang kilat serta pas dalam menolong penuhi kemauan pelanggan.

Dari hasil observasi periset kalau pegawai Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery telah membagikan reaksi yang bagus pada pelanggan. Semacam perihal nya kala pelanggan memesan minuman yang belum sempat di coba, dengan reaksi bagus abdi berikan ketahu jika minuman yang di catat memiliki jahe, dengan sedemikian itu kala pelanggan tidak menggemari jahe pelanggan bisa memilah minuman yang pelanggan senang. Dari hari tanya jawab pada

pegawai yang bernama Lidya, beliau berkata kalau:

“ Betul, kita senantiasa kilat dalam merespon permohonan pelanggan. Bila terdapat keluhan, kita lekas menolong serta menyelesaikannya dengan cekatan, supaya pelanggan merasa puas serta tidak menunggu lama.

Berikutnya, Dari Hasil tanya jawab pada pelanggan yang bernama Nur Fadillah, beliau berkata bahwa

“ Iya, karyawannya cekatan kenapa. Durasi aku memohon ubah minuman sebab salah pesen, mereka langsung tolong tanpa banyak pertanyaan. Ramah pula”.

Berikutnya hasil tanya jawab yang bernama Salwa, beliau berkata:

Reaksi yang diserahkan bagus serta santun, kadangkala jika lagi lama nunggu gitukan aku membujuk karyawannya untuk ngobrol serta di jawab dengan bagus. Serta apapun yang aku tanyakan nyambung.

Dalam perihal ini berakti pegawai mempunyai reaksi yang bagus kepada pelanggan. Apalagi dikala pelanggan mengajak ngobrol dikala menunggu antaran jadi,

pegawai merespon dengan bagus serta pula paham bila dibawa komunikasi. berikutnya hasil tanya jawab dengan Dini, beliau berkata kalau“ Iyaa, reaksi yang diserahkan cocok dengan kemauan pelanggan”. Berikutnya hasil tanya jawab dengan Amalina, beliau berkata kalau“ Iya, pegawai di Kedai kopi Menyala amat kilat dalam merespon apapun permohonan dari pelanggan”. Setelah itu hasil tanya jawab dengan Yuliza, beliau berkata kalau“ terkadang abdi kira- kira lelet dalam merespon (slow reaksi) permohonan pelanggan”. Berikutnya hasil tanya jawab dengan Yandri, beliau berkata kalau“ bagi aku pegawai di Kedai kopi Menyala membagikan reaksi yang cukup kilat dalam penuhi kemauan ataupun permohonan pelanggan”. Dalam perihal ini berakiti reaksi serta ketanggapan pegawai telah bagus dalam melayani pelanggan.

d. Empati(Empathy)

Empathy berhubungan dengan keahlian industri serta personilnya buat merasakan apa yang dialami oleh pelanggan. Bagi Berry serta Parasuraman dalam Donni Juni Priansa, empati meliputi keringanan dalam melaksanakan komunikasi yang bagus, atensi serta menguasai keinginan para pelanggan.

Dari hasil observasi riset pada Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery dari rasa empati pegawai pada pelanggan telah lumayan bagus, pegawai mencermati pelanggan semacam menghidupkan nada supaya pelanggan tidak jenuh untuk menunggu antaran yang tiba. Dari hasil tanya jawab pada pegawai frantito, berkata kalau:

“ Kita senantiasa berupaya buat mencermati permohonan pelanggan dengan bagus, bila pelanggan terdapat yang tidak senang dengan materi khusus, kita hendak menulis serta mengantarkan pada pihak dapur supaya konsume dapat merasakan dinilai.”

Berikutnya, Dari Hasil tanya jawab pada pelanggan Kedai kopi Menyala ialah Nur Fadillah, yang berkata:

“ Bagi aku, iya. Mereka umumnya nanya dahulu hasrat kita gimana, lalu ngasih anjuran menu. Jadi kesannya mereka ngerti serta atensi serupa wisatawan”

Dalam perihal ini berakiti pegawai Kedai kopi Menyala mempunyai komunikasi yang bagus dengan konsumenya. Serta berikan atensi pada pelanggan. Berikutnya hasil tanya jawab

dengan Dini, yang berkata kalau“ bagi aku pegawai Kedai kopi Menyala lumayan bagus dalam melaksanakan komunikasi dengan pelanggan”. Dalam perihal ini berakti pegawai lumayan bagus dalam melaksanakan komunikasi dengan pelanggan. Setelah itu hasil tanya jawab Amalina, beliau berkata kalau“ bagi aku para karyawan di Kedai kopi Menyala amat merespon klien dengan bagus”. Berikutnya hasil tanya jawab dari Salwa, beliau berkata kalau“ bagi aku, iya. sebab pelayana amat menguasai keinginan pelanggan”. Dalam perihal ini dimaksud kalau pegawai merespon serta menguasai keinginan pelanggan dengan bagus.

e. Agunan (Assurance)

Agunan (assurance), melingkupi wawasan, kompetensi, sopan santun, serta watak bisa diyakini yang dipunyai para karyawan, leluasa dari ancaman, resiko ataupun keragu-raguan. Bagi Lupiyoadi serta Hamdani agunan(assurance) merupakan wawasan, kesopan- santunan serta keahlian para karyawan industri buat meningkatkan rasa yakin para pelanggan pada industri. Dari hasil observasi periset kalau pegawai Kedai kopi Menyala mempunyai tindakan yang santun pada pelanggan, serta mempunyaai keahlian dalam menanggapi

persoalan yang ditanyakan oleh pelanggan dengan bagus serta cocok dengan keinginan pelanggan. Dari hasil tanya jawab dengan pegawai yang Bernama Lidya, beliau berkata kalau:

Kita telah diserahkan uraian hal seluruh menu serta melayani pelanggan dengan bagus. Kita berupaya buat tampak santun, yakin diri serta ramah supaya pelanggan merasa yakin serta aman dengan jasa yang kita bagikan.

Berikutnya, Dari hasil tanya jawab pada pelanggan yang bernama salsa, beliau berkata kalau:

Bagi aku betul kak, pegawai disini mengerti serta ngerti dengan kewajiban mereka, ilustrasi nya semacam aku pertanyaan pertanyaan menu, mereka jelasih dengan bagus serta santun. jadi untuk kita yakin untuk dilayanin.

Dalam perihal ini berakti pegawai ngerti dengan tugasnya serta menarangkan persoalan pelanggan dengan bagus serta santun, alhasil membuat pelanggan yakin. Berikutnya hasil tanya jawab dengan pelanggan yang bernama anggi, beliau berkata kalau“ bagi aku pegawai di Kedai kopi Menyala santun dalam melayani pelanggan, mereka ngomong lembut serta tidak jutek. alhasil aku selaku pelanggan jadi senang meski lama menunggu”. Setelah itu hasil wawancara dengan pelanggan yang bernama intan, beliau berkata

kalau” Bagi aku, dari metode ngomong serta melayani pelanggan pegawai Kedai kopi Menyala telah nampak kalau mereka telah terbiasa serta ngak asal- asalan”. Dalam perihal ini berakiti pegawai santun serta ramah dalam melayani pelanggan, alhasil membuat pelanggan jadi senang meski menunggu lama.

2. Aplikasi Harga Pada Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery Dalam Tingkatkan Jumlah Wisatawan Bersumber pada Perspektif Etika Bidang usaha Syariah.

Penentuan harga merupakan cara memastikan harga jual produk bagus santapan ataupun minuman. Ini ialah salah satu ketetapan bidang usaha yang amat berarti sebab harga yang pas bisa pengaruhi profit serta perpesi pelanggan kepada produk itu. Selanjutnya ini dihidangkan informasi hal catatan harga serta menu pada Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery di Kota Padang Panjang.

Tabel 1.3

Tabel harga dan menu pada Kafe Menyala Coffe And Roastery di Kota Padang Panjang

No	Nama Menu	Harga Kafe (Rp)	Harga Rata-Rata (Rp)	Selisih (%)
1.	Nasi Goreng	25.000	19.333	40.00%
2.	Mie Kwetiau	28.000	21.000	46,43%
3.	Mie Goreng	22.000	16.667	45,45%
4.	Mie Seafood	24.000	23.000	20,00%
5.	Mie Kuah	23.000	16.333	56,52%

Sumber : Menyala Coffe And Roastery 2024

Bagan 1. 3 diatas membuktikan harga jual santapan yang ditawarkan oleh Kedai kopi Menyala Coffee And Roastery buat Nasi Goreng, harga yang diresmikan oleh Kedai kopi Menyala merupakan Rp25. 000, sebaliknya harga pada umumnya dipasaran merupakan Rp19. 333. maksudnya, harga santapan Kedai kopi Menyala lebih mahal dekat 40. 00% dibanding harga pada umumnya. Buat Mie kwetiau, harga yang diresmikan oleh Kedai kopi Menyala Rp28. 000, sebaliknya harga pada umumnya dipasaran merupakan Rp21. 000. maksudnya, harga santapan Kedai kopi Menyala lebih mahal dekat 46, 43% dibanding dengan harga pada umumnya. Buat Mie Goreng, harga yang diresmikan Kedai kopi Menyala Rp22. 000, sebaliknya harga pada umumnya di pasaran Rp16. 667. maksudnya, harga santapan Kedai kopi Menyala lebih mahal dekat 45, 45% dibanding dengan pada umumnya. Buat Mie Seafood, harga yang diresmikan Kedai kopi Menyala Rp24. 000, sebaliknya harga pada umumnya dipasaran Rp23. 000. maksudnya, harga santapan Kedai kopi Menyala lebih ekonomis dekat 20. 00% tetapi senantiasa lebih besar dari harga pada umumnya. Buat Mie Kuah, harga yang diresmikan oleh Kedai kopi Menyala Rp23. 000, sebaliknya harga pada umumnya dipasaran Rp16. 333. maksudnya, harga santapan Kedai kopi menyala lebih mahal 56, 52% lebih besar dari harga pada umumnya Bersumber pada hasil tanya jawab dengan owner Kedai kopi berkata kalau:

“ Kedai kopi Menyala Coffe and Roastery memiliki menu yang menarik, materi dasar yang bermutu serta posisi yang dipakai strategis. alhasil Kedai kopi Menyala berani memutuskan harga sendiri, meski banyak konsumen menyamakan harga dengan Kedai kopi lain.

Dalam perihal ini bisa dimaksud kalau Kedai kopi Menyala berani memutuskan harga besar sebab produk yang dipakai bermutu serta posisi yang dipakai startegis. Bersumber pada hasil tanya jawab dengan konsumen Amalina, beliau berkata kalau:

“ Bagi aku harga yang di tawarkan Kedai kopi Menyala ini tidak cocok dengan mutu yang diserahkan, sepatutnya bila santapan ini mahal dipromosikan hingga mutu yang di bisa cocok dengan harga yang ditawarkan, namun di Kedai kopi Menyala tidak mempraktikkan itu, dimana harga tidak cocok dengan mutu yang diserahkan.

Dalam perihal ini bisa dimaksud kalau harga yang diserahkan mahal serta tidak cocok dengan kualitas yang diserahkan. Berikutnya hasil tanya jawab Dini, beliau berkata kalau“ Bagi aku harga yang diserahkan cocok dengan mutu produk serta layanan yang diserahkan”. Dalam perihal ini bisa

dimaksud kalau harga yang diserahkan Kedai kopi Menyala cocok dengan mutu produk yang diperoleh. Setelah itu hasil tanya jawab dari pelanggan yang bernama Salwa, beliau berkata bahwa

“ Buat harga pada Kedai kopi Menyala cukup mahal”. Berikutnya hasil tanya jawab dari Yandri beliau berkata kalau“ Cocok, karna jasa nya baik, serta tempat nya pula aman alhasil buat harga yg di bagikan cocok dengan apa yg kita miliki”. Setelah itu hasil tanya jawab dari ani, beliau berkata kalau“ Harga yang ditawarkan cocok dengan mutu produk serta jasa yang diserahkan”.

Bersumber pada hasil riset diatas bisa aku analisa kalau Kedai kopi Menyala memutuskan harga mahal sebab mereka menjual mutu produk bermutu, posisi serta tempat yang penting, sebagai pelanggan berkata harga kedai kopi menyala cocok dengan mutu yang di dapat. Tetapi, ada pula pelanggan yang menyangka harga sangat besar serta tidak cocok dengan mutu produk. Perihal ini membuktikan kalau anggapan pelanggan kepada harga di Kedai kopi Menyala beraneka ragam, serta kedai kopi butuh lalu menilai mutu produk, dan anggapan pelanggan buat membenarkan kebahagiaan klien dengan cara menyeluruh.¹

¹ Wawancara dengan konsumen Kafe Menyala Coffe And Roastery, 05 Juli 2025

C. Pembahasan

Mutu jasa serta harga pada Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery dalam tingkatan jumlah wisatawan bersumber pada perspektif etika bidang usaha syariah. mutu jasa ialah salah satu bagian terutama dalam keberlangsungan bidang usaha pelayanan, paling utama dalam pabrik kuliner semacam kedai kopi. Dalam etika bidang usaha syariah, jasa yang bermutu bukan cuma pertanyaan profesionalitas ataupun kenyamanan, namun pula melingkupi adab dalam bertugas, pelampiasan hak pelanggan, dan melindungi keyakinan yang dibingkai oleh nilai-nilai Islam semacam jujur(shidq), seimbang(‘ adl), tanggung jawab(tepercaya), serta jasa yang penuh kasih cinta(rahmah). Dalam kondisi ini, Kedai kopi Menyala Coffee and Roastery sudah membuktikan bermacam penanda yang membuktikan upaya buat memperkenalkan mutu jasa yang bagus, walaupun sedang ada sebagian memo yang butuh ditingkatkan.

Keandalan dalam jasa berhubungan akrab dengan keahlian pegawai dalam melaksanakan kewajiban cocok akad yang sudah diserahkan. Dalam kondisi syariah, ini memantulkan prinsip tepercaya, ialah tanggung jawab atas profesi serta keyakinan yang diserahkan oleh klien. Kedai kopi Menyala ditaksir lumayan sanggup dalam membagikan jasa yang bagus oleh beberapa pelanggan, meski ada keluhan hal lambatnya penyajian santapan, paling utama kala wisatawan marak. Sebagian pelanggan merasa durasi menunggu

sangat lama, meski mereka senantiasa mengapresiasi keramahan serta upaya karyawan dalam membenarkan kekeliruan. Ini membuktikan kalau walaupun dari bagian kecekan sedang butuh ditingkatkan, namun nilai-nilai semacam tanggung jawab, mengampuni, serta berhasrat bagus sudah ditunjukkan oleh pihak kedai kopi.

Etika Islam amat menekankan berartinya menguasai keinginan orang lain serta menganggap mereka dengan halus serta penuh atensi. Dalam bumi upaya, ini dapat diterjemahkan selaku keahlian menguasai hasrat, preferensi, serta kemauan pelanggan. Kedai kopi Menyala membuktikan empati lewat komunikasi yang bagus dengan klien. Pegawai kerap menanya pertanyaan hasrat saat sebelum menganjurkan menu, dan membuktikan atensi semacam menghidupkan nada supaya pelanggan tidak merasa jenuh dikala menunggu. Keadaan semacam ini memantulkan aplikasi prinsip rahmah serta ta’ aruf dalam etika syariah, yang berarti terdapatnya usaha buat membuat ikatan serasi antara abdi serta klien. Pelanggan pula merasakan kalau karyawan tidak cuma melaksanakan kewajiban, namun pula betul-betul mencermati kenyamanan klien, yang membuat mereka merasa dinilai serta aman terletak di tempat itu. Perihal ini pasti amat berarti dalam tingkatan kepatuhan serta kebahagiaan konsumen

SIMPULAN DAN SARAN

1. Mutu Pelayanan

Kecekatan jasa butuh ditingkatkan, paling utama pada dikala kedai kopi dalam situasi marak, sebab ada keluhan dari sebagian pelanggan hal lambatnya penyajian antaran.

2. Aplikasi harga

Harga jual yang diresmikan oleh Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery mengarah lebih besar dibanding dengan harga pada umumnya pasar. Beberapa pelanggan memperhitungkan harga itu cocok dengan kenyamanan tempat serta mutu jasa yang diserahkan. Tetapi begitu, ada pula pelanggan yang memperhitungkan kalau harga yang ditawarkan tidak cocok dengan mutu produk yang dihidangkan.

3. Aplikasi Etika Bidang usaha Syariah

Pegawai melayani seluruh pelanggan dengan seimbang, membagikan independensi dalam memilah antaran, serta bertanggung jawab bila terjalin kekeliruan dalam jasa. Tetapi begitu, dalam aplikasi prinsip tauhid(unity), penerapan ibadah sholat oleh pegawai belum seluruhnya pas durasi, walaupun telah diserahkan peluang buat melakukan sholat dengan cara bergiliran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Teragung, Etika Bidang usaha Islam: Filosofi serta Aplikasi(Jawa Barat: PT. Adap Indonesia, 2024) Perihal 10
- Agus Arijanto, Etika Bidang usaha untuk Pelakon Bidang usaha(Cet. 1; Jakarta: Rajawali Pers, 2011), perihal. 22.
- Berakal, Etika serta Rancangan Manajemen bidang usaha(Jawa Timur: Cv Delegasi Ilmu Indonesia, 2024), Perihal 39
- Fauzan, Manajemen Penjualan Syariah(Yogyakarta: Cv. Bildung Nusantara, 2019) Perihal 135
- Kadek Riyan Putra Richadinata, manajemen penjualan: mutu jasa serta ketetapan pembelian(Jawa Tengah: PT. Alat Pustaka Blaster, 2024) Perihal 33- 34
- Leonita Siwiyanti, Etika Bidang usaha serta Corporate Social Responsibility(CSR) Berplatform Angka(Yogyakarta: Cv Budi Penting, 2024) Perihal 7
- Salim Al Idrus, Mutu Jasa serta Ketetapan Pembelian(Cet. 1; Apes: Busut Pinus Tidar, 2019), perihal 2
- Shafa Shinta Masriya, " Mutu Jasa Serta Atmosfer Cafe kepada Ketetapan Konsumen Rai Raka Cafe Di Kabupaten Karawang" Harian Objektif Manajemen, Vol. 17 Nomor. 2, 2022, Perihal 233- 245.
- Tanya jawab dengan pegawai serta pelanggan Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery, 5 juli 2025

Tanya jawab dengan pegawai serta pelanggan Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery, 05 Juli 2025.

Tanya jawab dengan pegawai serta pelanggan Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery, 14 Juli 2025.

Tanya jawab dengan pelanggan Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery, 05 Juli 2025

Tanya jawab dengan administrator Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery, 16 Mei 2025

Tanya jawab dengan owner Kedai kopi Coffe And Roastery, 15 Juni 2025.

Tanya jawab pada pegawai serta pelanggan Kedai kopi Menyala Coffe And Roastery, 05 Juli 2025.