

# Penerapan Layanan Prima untuk Memberikan Kepuasan Pelanggan oleh Karyawan Massimo Gelato Unesa, Surabaya

Claudius Bona

Politeknik Ubaya, [claudiusid@yahoo.com](mailto:claudiusid@yahoo.com)

---

## Info Artikel

---

### *Article history:*

Received Januari 2024

Revised Januari 2024

Accepted Januari 2024

---

### *Kata Kunci:*

Layanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Massimo Gelato Unesa, Surabaya

---

### *Keywords:*

Excellent Service, Customer Satisfaction, Massimo Gelato Unesa, Surabaya

---

## ABSTRAK

---

Industri Makanan dan Minuman semakin meningkat selama dan setelah era pandemi di Indonesia. Hal ini diperkuat dengan meningkatnya tren gaya hidup konsumsi makanan dan minuman pada masyarakat berpendapatan menengah ke atas di Indonesia. Menurut Sari & Dewi, (2022), selama tahun 2021 saja industri makanan dan minuman mengalami peningkatan 2,54% menjadi 775,1 triliun rupiah. Fenomena ini juga terjadi pada industri makanan penutup sebagai bagian dari industri makanan dan minuman. Untuk memenangkan persaingan pasar makanan penutup, salah satu strateginya adalah dengan memberikan pelayanan prima untuk memuaskan pelanggannya. Restoran Gelato khususnya Massimo Gelato Unesa Surabaya menjadi salah satu industri makanan penutup yang sudah sepatutnya menerapkan pelayanan prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah para karyawan Massimo Gelato, Unesa ini sudah menerapkan pelayanan prima atau belum dalam memuaskan pelanggannya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner tertutup dan terbuka sebagai alat bantu. Target responden adalah staf Massimo Gelato, Unesa Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para karyawan Massimo Gelato Unesa telah menerapkan pelayanan prima untuk memuaskan pelanggannya. keterbatasan penelitian ini hanya terfokus pada cabang Unesa saja. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kebutuhan untuk menerapkan pelayanan prima pada cabang-cabang lain dan juga industri makanan penutup lainnya.

## ABSTRACT

---

Food and Beverages industry is increasing during and after pandemic era in Indonesia. It is boosting by the increasing lifestyle trends in food and beverages consumption in upper-middle income people in Indonesia. According to Sari & Dewi, (2022), during 2021 alone food and beverages industry has increased 2.54% to become 775.1 trillion rupiah. This phenomenon also occurs in the dessert industry as part of the food and beverages industry. To win the competitive dessert market, one of the strategies is giving excellent service to satisfy their customers. Gelato Restaurants, especially Massimo Gelato Unesa, Surabaya is becoming one of the desserts industries that supposed to implement the excellent service. The purpose of this study is to find out whether the staff of Massimo Gelato Unesa has already implemented excellent service or not to satisfy their customers. The research method used for this research is quantitative research by implementing closed-ended and open-ended questionnaires as a tool. The target respondents were the staff of Massimo Gelato Unesa, Surabaya. The results of the study show that Massimo Gelato Unesa has implemented excellent service to

---

satisfy their customers. The limitation of this study is only focused on Unesa branch only. Through this research, it is expected to develop the needs to implement excellent service in other branches and other desserts industry as well.

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



---

**Corresponding Author:**

Name: Claudius Bona, S.S, M.M.  
Institution: Politeknik Ubaya, Surabaya  
Email: [claudiusid@yahoo.com](mailto:claudiusid@yahoo.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Industri Makanan dan Minuman semakin meningkat selama dan setelah era pandemi di Indonesia. Hal ini diperkuat dengan meningkatnya tren gaya hidup konsumsi makanan dan minuman pada masyarakat berpendapatan menengah ke atas di Indonesia. Menurut, selama tahun 2021 saja industri makanan dan minuman mengalami peningkatan 2,54% menjadi 775,1 triliun rupiah. Fenomena ini juga terjadi pada industri makanan penutup sebagai bagian dari industri makanan dan minuman. Untuk memenangkan persaingan pasar makanan penutup, salah satu strateginya adalah dengan memberikan pelayanan prima untuk memuaskan pelanggannya.

Pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh semua perusahaan, khususnya di bidang *dessert* baik kecil, menengah dan besar. Apalagi dengan bertambahnya kompetisi di era sekarang dimana para perusahaan berlomba lomba memberikan kepuasan maksimal kepada para pelanggan. Pada saat ini menurut pengamatan penulis, hampir semua perusahaan berusaha melatih para karyawan untuk memberikan layanan prima yang terbaik kepada para pelanggan. Dari penelusuran penulis melalui media sosial salah satu perusahaan kecil yang mencoba memberikan layanan terbaik lewat produk yang dihasilkan dan sistem membership adalah Massimo Gelato, Unesa Surabaya.

Restoran Gelato khususnya Massimo Gelato Unesa Surabaya menjadi salah satu industri makanan penutup yang sudah sepatutnya menerapkan pelayanan prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah para karyawan Massimo Gelato, Unesa ini sudah menerapkan pelayanan prima atau belum dalam memuaskan pelanggannya.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Penulis menggunakan beberapa literature untuk penelitian ini

Apakah sebenarnya definisi layanan prima, menurut Rangkuti, (2017) pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Sedangkan menurut Agtovia & Kamal, (2017), Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Pelayanan prima sendiri apabila diterjemahkan dalam Bahasa Inggris adalah *excellent service*, secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Zaenal & Laksana, 2018). Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa layanan prima merupakan layanan yang memberikan layanan terbaik dan pengalaman yang memuaskan pelanggannya.

Penerapan layanan prima sudah dilakukan di beberapa instansi baik swasta maupun non swasta. Salah satunya adalah implementasi *excellent service* di sekolah untuk meningkatkan kepuasan orang tua murid di era pandemi sebagai pelanggan (Sastradiharja & Kurniasari, 2022.). Penerapan pelayanan prima juga dilakukan oleh para perawat untuk melayani pasien seperti di rumah sakit Cimahi (Rohayani et al., 2020). Industri makanan pun juga turut menerapkan jasa layanan (Kim et al., 2022).

Semua pelayanan tersebut berujung pada kepuasan pelanggan seperti yang terlihat pada penelitian di industri *automobile* (Izogo & Ogba, 2015). Juga terdapat pada bidang kesehatan untuk peningkatan kepuasan pasien (Sadeh, 2017). Serta juga dapat terlihat pada bidang Pendidikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Kazungu & Kubenea, 2023).

Menurut (Permatasari, 2022), konsep *excellent service* sendiri didasari dengan konsep triple A yaitu: *attitude*, *attention*, dan *action*. Akan tetapi, konsep *excellent service* yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S yang diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai. Dari triple A tadi, penulis mengambil aspek penampilan, aspek sikap, aspek tindakan, dan aspek tanggung jawab sebagai dasar teori pembentukan kuesioner untuk diberikan ke karyawan Massimo Gelato Unesa untuk mengukur apakah mereka sudah memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya.

### 3. METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian ini bermaksud untuk meneliti apakah karyawan Massimo Gelato Unesa menerapkan layanan prima serta apakah layanan itu berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu penelitian ini target respondennya adalah para karyawan Massimo Gelato, Unesa yang berjumlah enam orang. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah total population sampling dimana total populasi adalah enam orang karyawan Massimo Gelato Unesa, Surabaya yang aktif bekerja. Untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup (*closed ended*) dan terbuka (*open ended*) untuk menganalisa apakah layanan prima telah diterapkan oleh karyawan Massimo Gelato Unesa. Secara total terdapat 31 pertanyaan yang meliputi 26 pertanyaan tertutup dan 5 pertanyaan terbuka. Pertanyaan terbuka bertujuan mengemukakan pendapat responden dan untuk membandingkan dengan hasil pendapat tertutup Penelitian terkait penerapan layanan prima untuk memberikan kepuasan pelanggan memang sudah sering dilakukan namun penulis ingin melihat hasilnya pada perusahaan FnB yang bergerak di bidang dessert, oleh sebab itu penulis melakukan penelitian ini.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

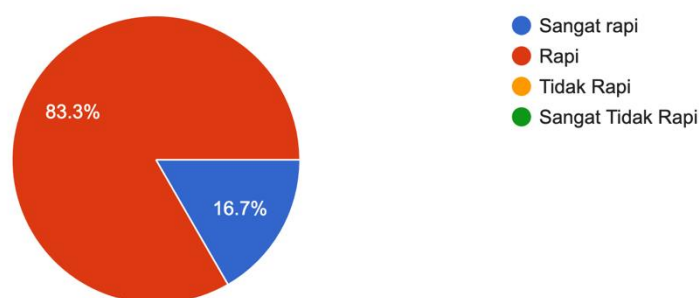
Kuesioner telah dibagikan kepada enam orang karyawan Massimo Gelato yang masih aktif bekerja. Jenis pekerjaan para karyawan beragam mulai dari pramusaji, kasir, bagian pemasaran maupun staff lain. Namun satu hal seluruh karyawan adalah *front liner* yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Untuk itu semua peserta telah memenuhi persyaratan sebagai target responden terkait topik penelitian ini. Penulis membagi pembahasan menjadi lima aspek di kuesioner sesuai dengan pendapat Permatasari, (2022) yaitu terkait aspek penampilan, aspek sikap, aspek tindakan, aspek tanggung jawab, dan aspek kepuasan pelanggan.

#### 4.1. Aspek penampilan

Dalam aspek ini, penulis mengajukan tiga pertanyaan tertutup dan satu pertanyaan terbuka untuk dijawab para karyawan Massimo Gelato Unesa. Untuk pertanyaan terbuka yaitu (1) apakah para karyawan berpenampilan rapi saat bekerja, (2) apakah para karyawan memakai asesoris saat bekerja, (3) apakah para karyawan merapikan perabot tempat mereka bekerja. Dari pertanyaan pertama seperti terlihat dari table 1 di bawah ini bahwa 16,7% karyawan berpenampilan sangat rapi dan sisanya 83,3% berpakaian rapi. Berpakaian rapi salah satu indikasi penghargaan terhadap pelanggan yang juga merupakan bentuk layanan prima yang diberikan oleh karyawan.

1. Saya berpenampilan rapi saat bekerja

6 responses



Gambar 1. Hasil Analisa Kerapian dalam Berpakaian saat Bekerja

Untuk pertanyaan kedua, 100% atau seluruh karyawan menyampaikan bahwa mereka tidak banyak memakai asesoris. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah asesoris yang dipakai sangat minim dan tidak menimbulkan unsur berlebihan atau glamor. Hal ini menunjukkan kesiapan karyawan Massimo Gelato dalam melayani karyawan. Dari hasil pertanyaan terakhir terlihat 50% karyawan sangat rapi dalam merapikan perabot tempat kerja mereka sedangkan 50% karyawan lain menjawab bahwa mereka merapikan perabot kerjanya dengan rapi. Hal ini membuktikan bahwa para karyawan menjunjung tinggi aspek kerapian tempat kerja mereka sebagai salah satu wujud bentuk layanan ke pelanggan.

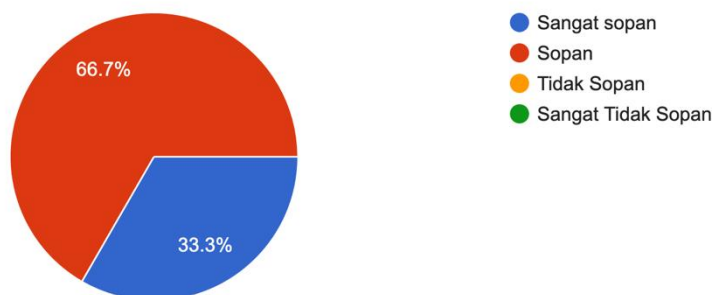
Dari hasil pertanyaan terbuka tentang aspek sikap terungkap pendapat para responden yang menyatakan bahwa aspek penampilan adalah kewajiban dan bagian dari pekerjaan serta merupakan cerminan dari diri seseorang. Dari pendapat berbeda terungkap bahwa bentuk citra diri terlihat dari diri seseorang dan merupakan bentuk aspek komunikasi dengan individu lain. Hasil pertanyaan terbuka melengkapi hasil pertanyaan tertutup yang membuktikan aspek penampilan merupakan gerbang awal sebelum melakukan layanan prima.

4.2. Aspek sikap

Dalam aspek ini penulis mengajukan empat pertanyaan terbuka dan satu pertanyaan tertutup. Berikut untuk pertanyaan terbuka (1) apakah karyawan membuat customer merasa nyaman, (2) apakah karyawan ramah terhadap customer, (3) apakah para karyawan sopan terhadap customer, dan (4) apakah para karyawan memberikan senyum terhadap customer. Dari hasil pertanyaan pertama terungkap bahwa 16,7 % karyawan selalu membuat customer merasa nyaman sedangkan sisanya sebanyak 83.3% karyawan mengaku sering membuat customer merasa nyaman. Dari hasil ini terlihat bahwa semua karyawan berusaha membuat customer merasa nyaman sebagai salah satu wujud layanan prima. Untuk pertanyaan kedua terungkap bahwa 50% atau separuh jumlah karyawan sangat ramah terhadap customer sedangkan 50% yang lain berlaku ramah terhadap customer. Terlihat bahwa para karyawan telah secara maksimal telah menunjukkan keramahan sebagai wujud layanan prima kepada pelanggan.

7. Saya sopan terhadap customer

6 responses



Gambar 2. Hasil Analisa Kesopanan Terhadap Customer

Dari gambar 2, terlihat hasil analisa dari pertanyaan ketiga yang menunjukkan 33,3% karyawan berlaku sangat sopen terhadap customer sedangkan 66,7% berlaku sopan terhadap customer. Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan telah menerapkan layanan prima dengan berlaku sopan terhadap pelanggan. Untuk pertanyaan keempat terungkap kalau 66,7 % karyawan selalu memberikan senyum kepada customer sedangkan 33.3% sisanya menjawab sering. Hal ini membuktikan bahwa senyum telah menjadi budaya bagi seluruh karyawan.

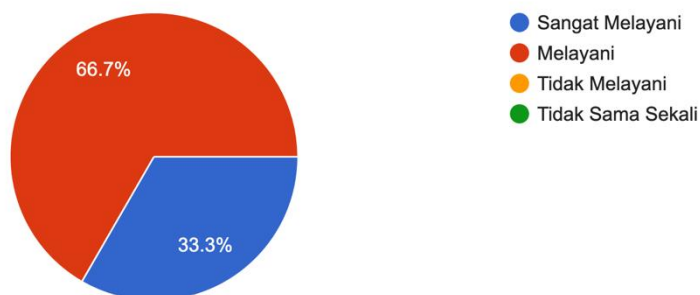
Hasil pertanyaan tertutup mengkonfirmasi hasil pertanyaan terbuka terbukti dari pendapat para karyawan yang tetap berusaha melayani yang terbaik kepada customer walau mood customer saat itu buruk. Dari pendapat lain terungkap bahwa karyawan berusaha menunjukkan kesopanan dan keramahan berupa senyum dan greetings untuk memberikan kesan yang sangat baik terhadap pelanggan. Menurut mereka sikap yang baik dan ramah diperlukan dalam pekerjaan pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap customer.

**4.3. Aspek Tindakan**

Dalam aspek ini penulis mengajukan sepuluh pertanyaan terbuka dan satu pertanyaan tertutup. Berikut untuk pertanyaan terbuka (1) Saya memberikan sambutan selamat datang kepada customer, (2) Saya memberi perhatian terhadap customer, (3) Saya melayani customer, (4) Saya siap membantu dan menolak customer, (5) Saya memanggil nama customer, (6) Saya meluangkan waktu untuk customer, (7) Saya memiliki product knowledge untuk dibagikan ke customer, (8) Saya cepat melayani customer, (9) Saya memilih milih customer untuk dilayani, dan (10) Saya luwes dalam melayani customer. Dari hasil analisa pertanyaan pertama terungkap bahwa 16,7% karyawan selalu memberikan sambutan kepada customer sedangkan 33,3% sering menyambut customer namun 50% jarang menyambut customer. Hasil ini mengindikasikan semua karyawan menyambut selamat datang ke customer tapi frekwensinya harus ditingkatkan. Untuk pertanyaan kedua di aspek ini 100% karyawan sangat perhatian dan perhatian terhadap customer. Hal ini membuktikan bahwa karyawan telah menerapkan layanan prima dalam wujud perhatian.

12. Saya melayani customer

6 responses

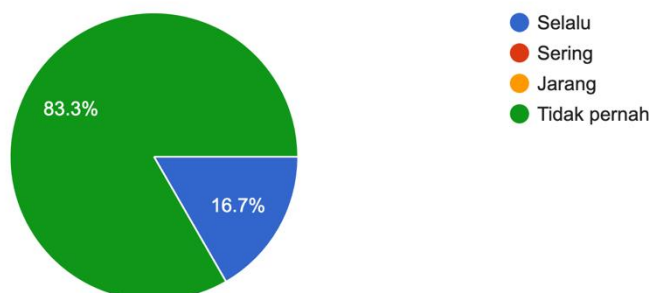


Gambar 3. Hasil Analisa Pelayanan ke Customer

Dari gambar 3, terbukti kalau keseluruhan karyawan memberikan pelayanan kepada customer. Ini merupakan hasil yang positif untuk Massimo Gelato Unesa. Untuk pertanyaan keempat terungkap kalau 100% karyawan membantu dan menolong customer. Karyawan telah memberikan layanan prima dalam bentuk bantuan dan pertolongan.

14. Saya memanggil nama customer

6 responses



Gambar 4. Hasil Analisa Kebiasaan Karyawan Memanggil Nama Customer

Dari gambar 4, terlihat pekerjaan rumah yang harus diselesaikan para karyawan Massimo Gelato Unesa yaitu 83,3% karyawan tidak memanggil nama customer mereka. Para karyawan harus dilatih mengenal dan menghafal nama customer mereka agar tercipta keakraban, apalagi menghadapi para pesaing di bisnis fnb yang familiar dengan nama customer mereka dan bahkan menuliskan di gelas plastik minuman mereka. Dari pertanyaan keenam, terungkap hanya 16,7% yang jarang meluangkan waktu untuk para customernya, sedangkan karyawan yang lain selalu dan sering meluangkan waktu sebagai wujud layanan prima.

Terungkap lewat analisa pertanyaan ketujuh bahwa seluruh karyawan telah mempunyai product knowledge untuk diberikan kepada customer. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mampu berbagi pengetahuan untuk membantu pelanggan dalam membeli produk. Dalam pertanyaan kedelapan terungkap seluruh karyawan juga sangat cepat dan cepat dalam melayani customer. Dewasa ini unsur kecepatan layanan juga merupakan indikasi layanan prima. Jawaban itu juga didukung dengan analisa pertanyaan kesembilan bahwa seluruh karyawan tidak memilih

milih pelanggan untuk dilayani. Serta di pertanyaan kesepuluh terungkap bahwa 100% karyawan sangat luwes dan luwes dalam melayani customer sebagai wujud layanan prima.

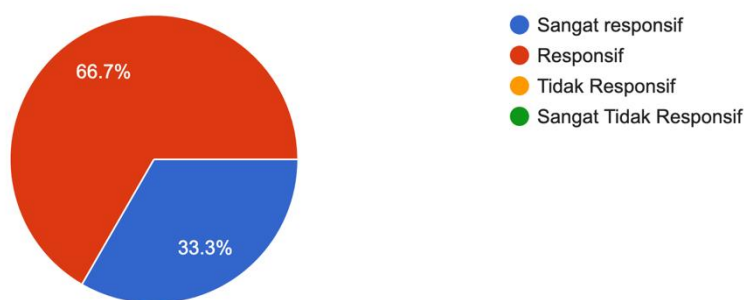
Hasil analisa pertanyaan terbuka selaras dengan hasil pertanyaan tertutup dimana karyawan berpendapat bahwa aspek tindakan menjadi suatu dasar perbuatan yang mempunyai tujuan yang bermanfaat baik untuk diri orang itu sendiri dan juga orang lain. Di pendapat berbeda terungkap dalam aspek tindakan, karyawan telah memaksimalkan memberi respon dengan sangat baik. melayani tanpa memilih milih customer, memberi sambutan dengan senyum, tetap memberi senyum walaupun terkadang ada customer yang mungkin memiliki mood buruk kemudian melakukan pemesanan dengan nada atau raut wajah marah. Serta pendapat lain yang berkata tindakan terhadap customer juga penting, yang dimaksud disini adalah bagaimana karyawan dapat memberikan tindakan" yang dibutuhkan customer agar mereka puas dan merasa terbantu.

**4.4. Aspek Tanggung Jawab**

Dalam aspek ini penulis mengajukan empat pertanyaan terbuka dan satu peranyaan tertutup. Berikut adalah pertanyaan tertutup (1) Saya merespon complain customer dengan baik, (2) Saya mencari solusi atas permasalahan customer, (3) Saya memberikan kemudahan kepada customer, (4) Saya dapat dipercaya oleh atasan saya terkait tugas dan tanggung jawab saya.

**21. Saya merespon complain customer dengan baik**

6 responses

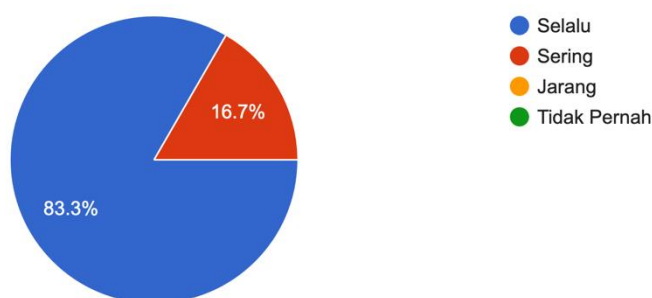


Gambar 5. Hasil Analisa Respon Cepat Karyawan ke Customer Complain

Dari gambar 5, terjawab pertanyaan no 1 di bagian ini yang membuktikan bahwa karyawan sangat responsif dalam menangani complain customer. Hal ini mengindikasikan bahwa mereka telah menerapkan layanan prima. Untuk pertanyaan kedua, dari gambar 6 membuktikan bahwa mereka solutif dalam menjawab permasalahan customer yang mengindikasikan bahwa customer melakukan layanan prima.

**22. Saya mencari solusi atas permasalahan customer**

6 responses



Gambar 6 Hasil Analisa Solusi Karyawan atas Permasalahan Customer

Untuk pertanyaan ketiga, 66,7% karyawan selalu memberikan kemudahan kepada customer. Sedangkan 33,3% menjawab sering. Hal ini juga menunjukkan bahwa para karyawan sangat peduli terhadap pelanggan sehingga memberikan layanan prima berupa kemudahan kemudahan. Untuk pertanyaan terakhir, seluruh karyawan menjawab mereka dapat dan sangat dapat dipercaya oleh atasan mereka terkait tugas dan tanggung jawab. Hal ini membuktikan para karyawan mempunyai aspek tanggung jawab yang baik kepada atasan, rekan kerja, maupun pelanggan.

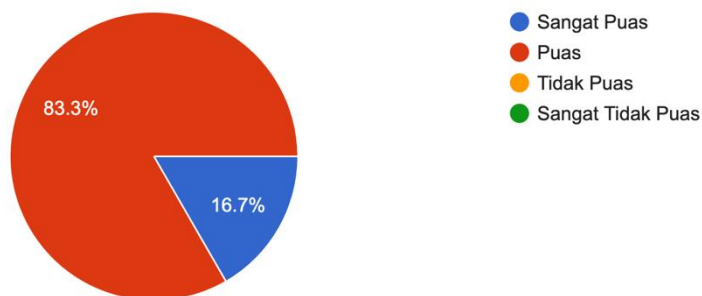
Hasil pertanyaan terbuka mengemukakan menurut para karyawan aspek tanggung jawab merupakan bentuk moral dan etika yang seseorang wujudkan Dalam bentuk tindakan/perbuatan serta seseorang siap bertanggung jawab atas segala resiko atas perbuatannya sendiri. Dalam pendapat yang berbeda terungkap bahwa tanggung jawab terhadap hal yg menyangkut pribadi ataupun instansi juga diperlukan, sebisa mungkin sebagai karyawan tidak melakukan hal yg berdampak negatif bagi instansi/customer. Hasil pertanyaan terbuka tadi mengkonfirmasi bahwa para karyawan benar benar dapat diandalkan karena dapat bertanggung jawab atas semua pekerjaan pelayanan mereka.

4.5. Aspek Kepuasan Pelanggan

Dalam aspek ini penulis memberikan lima pertanyaan terbuka dan satu pertanyaan tertutup. Berikut untuk pertanyaan terbuka (1) Customer merasa puas dengan pelayanan saya, (2) Customer datang kembali ke resto, (3) Customer merekomendasikan resto ke orang lain, (4) Customer merasa puas dengan citarasa Gelato, (5) Customer merasa puas dengan fasilitas dan kenyamanan resto.

26. Customer merasa puas dengan pelayanan saya

6 responses



Gambar 7 Hasil analisa kepuasan pelanggan

Terlihat dari gambar 7, hasil analisa dari pertanyaan pertama di aspek ini yaitu para pelanggan sangat puas dan puas terhadap layanan para karyawan Massimo Gelato. Hal ini membuktikan bahwa layanan prima oleh para karyawan telah berhasil memuaskan pelanggan. Untuk pertanyaan kedua terungkap bahwa 100% pelanggan selalu kembali ke resto. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan prima yang diberikan telah membuat para pelanggan loyal.

Dari hasil pertanyaan ketiga terungkap bahwa 33,3% pelanggan sangat merekomendasikan resto ke orang lain sedangkan 50% merekomendasikan resto, dan hanya 16,7% tidak merekomendasikan resto ke orang lain. Hal ini membuktikan bahwa resto telah memberikan impresi baik kepada pelanggan baik terkait citarasa makanan, fasilitas maupun pelayanan prima para karyawan. Hal ini berkorelasi dari analisa pertanyaan ketiga bahwa 100% pelanggan merasa sangat puas dan puas terhadap citarasa Gelato. Pelanggan juga merasa puas terhadap fasilitas dan kenyamanan resto yang terlihat dari jawaban pertanyaan kelima di aspek ini.



Hasil pertanyaan terbuka mengkonfirmasi hasil pertanyaan tertutup dimana para karyawan berpendapat bahwa mereka mempunyai regular customer dimana mereka sangat puas dengan citarasa dari produk gelato resto. Dalam pendapat yang berbeda karyawan menjelaskan bahwa kepuasan customer adalah hal yang sangat penting bagi mereka secara pribadi. Mewujudkan kepuasan customer merupakan hal yang membuat diri mereka sudah memberikan yang terbaik.

Temuan penelitian yang berdasarkan teori dari Permatasari, (2022) yaitu terkait aspek penampilan, sikap, tindakan, dan tanggung jawab telah diuji dari analisa kuesioner ke karyawan Massimo Gelato Unesa, Surabaya. Terungkap bahwa para karyawan telah memenuhi keempat aspek layanan prima di atas dengan hasil pemberian kepuasan kepada para pelanggan mereka. Implikasi penelitian ini adalah kesiapan karyawan bertanggung jawab atas layanan prima yang diberikan ke pelanggan.

## 5. KESIMPULAN

Hasil analisa penelitian ini menyimpulkan bahwa para karyawan Massimo Gelato Unesa Surabaya telah menerapkan layanan primanya untuk memberikan kepuasan pelanggan mereka. Hal ini terbukti dari hasil analisa pendapat mereka di 26 pertanyaan terbuka dan lima pertanyaan tertutup terkait penerapan layanan prima yang meliputi aspek penampilan, aspek sikap, aspek tindakan, aspek tanggung jawab serta satu aspek terkait kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa karyawan telah benar benar melakukan yang terbaik di semua aspek layanan mereka. Namun ada satu kekurangan yang harus diperbaiki yaitu karyawan Massimo Gelato Unesa harus membiasakan diri memanggil nama pelanggan mereka. Batasan dari penelitian ini adalah penelitian dilakukan di karyawan Massimo Gelato cabang Unesa saja dan tidak di semua cabang di Surabaya. Oleh sebab itu dibutuhkan penelitian lanjutan yang menganalisa secara komprehensif penerapan layanan prima karyawan Massimo Gelato di semua cabang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agtovia, P., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makassar, Jakarta Timur. *Cakrawala*, XVII(2), 179–188.
- Izogo, E. E., & Ogba, I.-E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250–269. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2013-0075>
- Kazungu, I., & Kubenea, H. (2023). Customer satisfaction as a mediator of service facility and word of mouth in higher learning institutions. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(5), 1649–1663. <https://doi.org/10.1108/JARHE-04-2022-0128>
- Kim, J. H., Du, W., & Youn, H. (2022). Revisiting the service recovery paradox in the restaurant industry. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 34(3), 437–453. <https://doi.org/10.1108/APJML-08-2020-0569>
- Permatasari, D. (2022, May 1). *Apa itu Pelayanan Prima?* Djkkn.Kemenkeu.Go.Id.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Layanan Prima*. PT. Gramedia Pustaka Tama.
- Rohayani, L., Inayah, I., Shofiyani Shoumi, A., Pragholapati, A., & Jenderal Achmad Yani, Stik. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. In *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)* (Vol. 5, Issue 1). <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/JIK2356-5284>
- Sadeh, E. (2017). Interrelationships among quality enablers, service quality, patients' satisfaction and loyalty in hospitals. *The TQM Journal*, 29(1), 101–117. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2015-0032>
- Sari, A. N., & Dewi, A. M. (2022, October 31). *Kondisi Industri Pengolahan Makanan dan Minuman di Indonesia*. Wwww.Djkn.Kemenkeu.Go.Id.
- Sastradiharja, E. J., & Kurniasari, D. (n.d.). *Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19 (Studi Empirik Kualitatif di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor)*.
- Zaenal, M., & Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*.