

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan kantin Universitas Sali Al-Aitaam dengan fokus pada tiga aspek utama: kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kenyamanan lingkungan fisik (*servicescape*). Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap 20 informan, ditemukan bahwa ketiga dimensi tersebut berkontribusi secara simultan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan tidak dibentuk oleh satu faktor tunggal, melainkan melalui interaksi kompleks antara kualitas rasa makanan, sikap pelayanan staf kantin, dan kenyamanan ruang makan secara keseluruhan.

Kualitas produk yang mencakup variasi menu, konsistensi rasa, dan harga dinilai masih perlu ditingkatkan. Meskipun harga makanan dianggap terjangkau, monotoninya menu dan inkonsistensi rasa makanan menjadi faktor penyebab ketidakpuasan sebagian besar mahasiswa. Namun demikian, temuan ini juga menunjukkan bahwa kekurangan pada kualitas produk masih dapat ditoleransi apabila dikompensasi dengan pelayanan yang ramah, cepat, dan komunikatif. Artinya, pelayanan yang baik dapat menjadi elemen penyeimbang dalam membentuk persepsi positif konsumen secara keseluruhan.

Aspek pelayanan menjadi dimensi yang paling kuat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Informan menyampaikan bahwa sikap ramah, keterbukaan staf terhadap keluhan, dan kecepatan layanan memberi rasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini mendukung teori SERVQUAL dan Expectancy Disconfirmation, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual. Temuan ini juga memperlihatkan adanya bentuk loyalitas emosional terhadap petugas kantin, yang menunjukkan pentingnya dimensi relasional dalam layanan jasa di ruang-ruang publik pendidikan.

Kenyamanan fisik kantin menjadi faktor yang tidak bisa diabaikan. Lingkungan makan yang terlalu sempit, kurang ventilasi, serta kebersihan yang fluktuatif memberikan pengalaman negatif bagi mahasiswa. Dalam hal ini, faktor lingkungan fisik tidak hanya berperan sebagai latar belakang konsumsi, tetapi juga membentuk persepsi afektif terhadap layanan. Hal ini menguatkan konsep *servicescape* dari Bitner, yang menyatakan bahwa elemen fisik dalam ruang jasa berpengaruh terhadap perilaku dan kepuasan pengguna.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi yang luas. Secara teoritis, penelitian ini memperluas pemahaman tentang kepuasan pelanggan dengan menekankan pentingnya interaksi antar dimensi layanan serta adanya faktor afeksi sosial dalam konsumsi jasa mikro. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak pengelola kantin dan universitas untuk merumuskan kebijakan peningkatan layanan, seperti inovasi menu, pelatihan staf pelayanan, dan penataan ulang fasilitas ruang makan. Aspirasi mahasiswa

terhadap layanan digital juga membuka peluang untuk mengembangkan sistem *smart canteen* berbasis teknologi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diakui. Informan hanya berasal dari satu kampus dan mayoritas berasal dari satu fakultas, sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan mengandalkan persepsi subjektif informan dan tidak menghasilkan pengukuran statistik kuantitatif. Oleh karena itu, hasil ini lebih bersifat eksploratif dan kontekstual, yang cocok untuk menjadi dasar pengembangan studi lanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan perluasan konteks studi dengan melibatkan lebih banyak institusi pendidikan, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed-methods*) untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris. Selain itu, aspek digitalisasi layanan kantin layak dijadikan fokus khusus, mengingat harapan mahasiswa generasi Z terhadap efisiensi, kemudahan, dan kecepatan layanan berbasis teknologi. Penelitian lanjutan juga bisa mengeksplorasi dimensi loyalitas emosional dan keterikatan sosial dalam layanan mikro yang selama ini kurang diperhatikan. Dengan demikian, pemahaman mengenai layanan kantin sebagai bagian dari ekosistem kesejahteraan mahasiswa dapat diperluas dan diperdalam secara komprehensif.

5.2. Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan teori dalam bidang pemasaran jasa, khususnya dalam konteks layanan publik mikro seperti kantin universitas. Temuan utama memperkuat model *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988) dengan menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan – terutama *empathy*, *responsiveness*, dan *tangibles* – memiliki pengaruh nyata terhadap pembentukan persepsi konsumen dalam situasi informal sekalipun. Selain itu, hasil penelitian ini memperluas aplikasi *Expectancy Disconfirmation Theory* (Oliver, 1980), dengan menekankan bahwa kepuasan konsumen terbentuk melalui kesesuaian antara harapan awal dan pengalaman aktual yang dialami dalam layanan keseharian.

Penelitian ini juga menawarkan perspektif tambahan mengenai pentingnya interaksi emosional dan loyalitas relasional dalam jasa mikro, yang selama ini kurang dibahas secara mendalam dalam literatur. Loyalitas konsumen terhadap layanan tidak hanya ditentukan oleh faktor rasional seperti harga dan kualitas produk, tetapi juga dipengaruhi oleh kedekatan sosial, kenyamanan emosional, dan pengalaman interpersonal. Dengan demikian, penelitian ini memperluas ranah studi kepuasan konsumen dengan memasukkan dimensi afeksi dan hubungan sosial sebagai komponen penting dalam model kepuasan layanan jasa di sektor informal.

Hasil penelitian ini juga membuka ruang untuk pengembangan teori baru tentang transformasi ekspektasi layanan pada generasi digital. Adanya keinginan mahasiswa terhadap integrasi teknologi dalam sistem pelayanan kantin (seperti menu digital, pemesanan daring, atau sistem antrean digital) menunjukkan bahwa kebutuhan dan ekspektasi konsumen generasi Z telah mengalami pergeseran. Hal ini menunjukkan bahwa teori-teori lama dalam pemasaran jasa perlu diperbarui agar selaras dengan perkembangan teknologi dan karakteristik pengguna generasi baru.

5.2.2 Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi berbagai pihak yang terlibat langsung dalam penyediaan dan pengelolaan layanan kantin kampus. Bagi pengelola kantin, hasil penelitian menegaskan perlunya peningkatan variasi menu, konsistensi rasa makanan, dan kebersihan lingkungan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas produk. Pengelola juga perlu memberikan pelatihan berkala kepada staf layanan untuk membentuk sikap ramah, tanggap, dan komunikatif yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Peningkatan kualitas pelayanan ini bukan hanya untuk memenuhi fungsi transaksional, tetapi juga untuk membangun pengalaman sosial yang positif di mata pelanggan.

Bagi pihak universitas atau manajemen kampus, temuan ini menjadi landasan untuk memperkuat fungsi kantin sebagai bagian dari ekosistem kesejahteraan mahasiswa. Universitas perlu memperhatikan

desain ruang makan yang nyaman, bersih, dan mendukung suasana interaksi sosial yang sehat. Kebijakan penataan ulang infrastruktur kantin, peningkatan sistem pengawasan kualitas layanan, serta keterlibatan mahasiswa dalam penyusunan menu dapat menjadi bagian dari strategi partisipatif yang lebih inklusif dan relevan.

Hasil penelitian ini juga memiliki implikasi bagi pengembang sistem layanan digital kampus. Aspirasi mahasiswa terhadap digitalisasi layanan kantin menunjukkan adanya kebutuhan mendesak akan sistem *smart canteen* yang memungkinkan efisiensi pemesanan, pembayaran, hingga pelacakan menu harian secara daring. Hal ini dapat menjadi peluang kerja sama antara pihak kampus, pengelola kantin, dan unit teknologi informasi untuk membangun sistem layanan berbasis teknologi yang sesuai dengan karakteristik generasi Z yang lebih menyukai layanan cepat, praktis, dan informatif.

Implikasi dari penelitian ini tidak hanya bersifat aplikatif dalam meningkatkan kualitas layanan kantin, tetapi juga strategis dalam merancang kebijakan pelayanan publik mikro yang berorientasi pada kepuasan dan kesejahteraan mahasiswa. Dengan mengintegrasikan pendekatan pelayanan berbasis kualitas, hubungan interpersonal, dan inovasi digital, pengelolaan kantin kampus dapat ditingkatkan menjadi lebih adaptif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan konsumen masa kini.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu disampaikan agar interpretasi terhadap hasil dan temuan dapat dilakukan secara proporsional dan objektif. Pertama, keterbatasan utama terletak pada cakupan lokasi penelitian yang hanya berfokus pada satu kantin di lingkungan Universitas Sali Al-Aitaam. Hal ini menyebabkan hasil temuan bersifat kontekstual dan belum tentu merepresentasikan kondisi layanan kantin di institusi pendidikan lain dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan manajerial yang berbeda.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yang memang dirancang untuk menggali makna dan pengalaman subjektif informan secara mendalam, tetapi tidak dirancang untuk mengukur hubungan kausal atau tingkat pengaruh antar variabel. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara statistik, dan hanya berlaku untuk konteks serta populasi yang diteliti.

Jumlah dan profil informan juga menjadi batasan tersendiri. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 20 mahasiswa dari latar belakang pendidikan dan fakultas yang relatif serupa, sehingga berpotensi mengandung bias persepsi yang homogen. Mahasiswa dari jurusan lain, angkatan berbeda, atau dengan preferensi konsumsi yang tidak terwakili mungkin memiliki pandangan yang lebih variatif terhadap layanan kantin kampus.

Durasi dan intensitas pengumpulan data terbatas pada periode waktu tertentu, yang belum tentu mencerminkan keseluruhan dinamika pelayanan kantin sepanjang semester atau tahun akademik. Misalnya, suasana dan

kualitas layanan kantin dapat berubah selama masa ujian, libur panjang, atau saat terjadi pergantian pengelola. Hal ini berpotensi memengaruhi konsistensi persepsi informan terhadap layanan kantin.

Dalam proses observasi dan wawancara, terdapat kemungkinan bias interpretatif dari peneliti, terutama dalam pemilahan tema dan proses koding data. Meskipun triangulasi dilakukan melalui beberapa teknik pencatatan dan validasi data, tetap terdapat potensi subjektivitas dalam menafsirkan makna dari pengalaman konsumen.

Keterbatasan lain yang perlu dicatat adalah belum dimasukkannya aspek teknologi digital secara sistematis dalam kerangka analisis, meskipun muncul dalam respons informan. Harapan terhadap layanan kantin berbasis digital masih menjadi temuan sekunder dan belum dijadikan fokus utama analisis, sehingga potensi inovasi ini belum tergali secara optimal dalam kerangka penelitian ini.

Dengan menyadari keterbatasan tersebut, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dasar eksplorasi lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, pendekatan yang lebih beragam, dan metodologi yang lebih komprehensif.

5.4. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada para pemangku kepentingan, baik dalam praktik maupun dalam ranah akademik. Bagi pengelola kantin dan manajemen universitas, disarankan untuk menjadikan hasil penelitian ini sebagai dasar

dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan kantin. Pengelola sebaiknya memprioritaskan peningkatan variasi dan kualitas makanan, memperbaiki sikap dan keterampilan layanan petugas, serta menata ulang fasilitas fisik kantin agar lebih nyaman, bersih, dan representatif. Selain itu, universitas juga perlu mempertimbangkan integrasi layanan digital, seperti sistem pemesanan makanan berbasis aplikasi, sistem antrian otomatis, atau penyediaan menu digital, sebagai respon terhadap kebutuhan mahasiswa generasi digital yang semakin tinggi terhadap efisiensi layanan.

Bagi akademisi dan peneliti di bidang pemasaran jasa, manajemen pelayanan publik, dan perilaku konsumen, penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan awal dalam memperluas studi tentang layanan jasa mikro di sektor pendidikan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi kepuasan pelanggan dalam konteks informal, seperti kantin kampus, memiliki karakteristik unik yang tidak hanya rasional, tetapi juga emosional dan relasional. Oleh karena itu, pengembangan teori-teori kepuasan pelanggan perlu memperhatikan konteks sosial-budaya lokal serta hubungan interpersonal dalam proses konsumsi jasa.

Untuk penelitian di masa depan, disarankan agar cakupan wilayah studi diperluas ke berbagai universitas atau jenis layanan kantin lainnya, baik swasta maupun negeri, untuk mendapatkan perbandingan yang lebih kaya dan valid secara eksternal. Peneliti juga dianjurkan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode mixed-methods agar dimensi yang ditemukan secara kualitatif dalam penelitian ini dapat diuji secara statistik. Hal ini akan

memperkuat validitas dan reliabilitas temuan serta memungkinkan analisis hubungan antar variabel, seperti antara kepuasan layanan dan intensitas kunjungan kembali.

Penelitian di masa depan dapat mengkaji lebih mendalam tentang persepsi mahasiswa terhadap digitalisasi layanan kantin, termasuk tingkat kesiapan, hambatan implementasi, dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna. Mengingat adanya harapan mahasiswa untuk sistem pemesanan daring atau layanan mandiri, maka topik ini relevan untuk dieksplorasi lebih lanjut, terutama dalam konteks efisiensi, kenyamanan, dan daya saing layanan kantin di era teknologi informasi.

Dari sisi metodologis, untuk mengatasi keterbatasan pada aspek generalisasi dan heterogenitas informan, disarankan agar penelitian selanjutnya melibatkan informan dari berbagai latar belakang jurusan, semester, dan kebiasaan konsumsi yang lebih beragam. Peneliti juga dapat mempertimbangkan observasi jangka panjang (*longitudinal study*) guna menangkap dinamika persepsi pelanggan terhadap layanan kantin yang mungkin berubah sesuai waktu, kebijakan baru, atau perubahan pengelola.

Sebagai langkah lanjutan untuk meningkatkan validitas dan kekuatan kontribusi temuan, peneliti masa depan dapat mengembangkan model konseptual atau framework layanan kantin berbasis pendekatan holistik yang menggabungkan aspek kualitas produk, kualitas pelayanan, kenyamanan fisik, serta afeksi emosional dan teknologi digital. Model ini dapat diuji lebih lanjut

dalam konteks layanan publik mikro lainnya seperti kantin rumah sakit, asrama, atau institusi pemerintahan.