

## PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN SERVICE EXCELLENCE PADA GANJURAN FOOD COURT

Dismas Persada Dewangga Pramudita<sup>1</sup>, Raden Agoeng Bhimasta<sup>\*2</sup>,  
Enggar Sukma Kinanthi<sup>3</sup>, Agy Febrian<sup>4</sup>, Milo Jonathan<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

\*Corresponding Author: [raden.bhimasta@uajy.ac.id](mailto:raden.bhimasta@uajy.ac.id)

<p><b>Info Article</b></p> <p>Received : 16 Maret 2025</p> <p>Revised : 05 April 2025</p> <p>Accepted : 09 Mei 2025</p> <p>Publication : 30 Mei 2025</p>	<p><b>Abstract:</b> <i>This community engagement aimed to enhance service quality among culinary entrepreneurs at Ganjuran Food Court (GFC) through training and mentoring grounded in service excellence. The program consisted of six sessions: introduction to quality service, SERVQUAL dimensions, ten core service principles, customer journey mapping, service improvement strategies, and complaint handling role-plays. Delivered in a participatory and contextual format, the training was followed by field mentoring. Results showed that participants began applying more responsive and customer-oriented practices. Innovations such as QR-based ordering and service flow banners emerged as part of ongoing improvements. This initiative laid the foundation for a service-minded culture and future development through branding, digital marketing, and product diversification.</i></p>
<p><b>Keywords:</b> Service Excellence, Service Quality, Continuous Improvement, Complaint Handling, Role-Play, Training, Community Engagement, MSMEs, Ganjuran Food Court</p>	<p><b>Abstrak:</b> Program pengabdian ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pelaku usaha kuliner di Ganjuran Food Court (GFC) melalui pelatihan dan pendampingan berbasis konsep service excellence. Kegiatan dirancang dalam enam sesi: pengenalan pelayanan prima, lima dimensi SERVQUAL, sepuluh prinsip pelayanan berkualitas, pemetaan customer journey, teknik peningkatan layanan, dan simulasi penanganan keluhan. Pelatihan dilakukan secara partisipatif dan kontekstual, lalu dilanjutkan dengan pendampingan lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mulai menerapkan praktik layanan yang lebih sadar dan responsif. Inisiatif seperti penggunaan QR code untuk pemesanan dan banner alur pelayanan muncul sebagai wujud perbaikan berkelanjutan. Program ini membentuk dasar budaya layanan yang adaptif dan membuka ruang pengembangan lanjutan seperti pelatihan branding, pemasaran digital, dan diversifikasi produk.</p>
<p><b>Kata Kunci:</b> Pelayanan prima, kualitas layanan, perbaikan berkelanjutan, penanganan keluhan, pelatihan, role-play, pemberdayaan masyarakat, UMKM, Ganjuran Food Court</p>	<p><b>Abstrak:</b> Program pengabdian ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pelaku usaha kuliner di Ganjuran Food Court (GFC) melalui pelatihan dan pendampingan berbasis konsep service excellence. Kegiatan dirancang dalam enam sesi: pengenalan pelayanan prima, lima dimensi SERVQUAL, sepuluh prinsip pelayanan berkualitas, pemetaan customer journey, teknik peningkatan layanan, dan simulasi penanganan keluhan. Pelatihan dilakukan secara partisipatif dan kontekstual, lalu dilanjutkan dengan pendampingan lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta mulai menerapkan praktik layanan yang lebih sadar dan responsif. Inisiatif seperti penggunaan QR code untuk pemesanan dan banner alur pelayanan muncul sebagai wujud perbaikan berkelanjutan. Program ini membentuk dasar budaya layanan yang adaptif dan membuka ruang pengembangan lanjutan seperti pelatihan branding, pemasaran digital, dan diversifikasi produk.</p>
<p><b>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</b></p> 	

## INTRODUCTION

Industri makanan dan minuman (*food and beverage/F&B*) telah berkembang menjadi salah satu sektor utama yang mendorong pertumbuhan ekonomi nasional sekaligus berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan data Kementerian Perindustrian (2020), industri pengolahan makanan dan minuman pada periode 2015–2019 mencatatkan pertumbuhan sebesar 8,16%, jauh melampaui rata-rata pertumbuhan sektor nonmigas yang hanya mencapai 4,69%. Pertumbuhan yang konsisten ini menunjukkan bahwa sektor F&B memiliki potensi besar untuk terus berkembang secara berkelanjutan, sekaligus memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat baik dalam skala rumah tangga, pariwisata, hingga komersial.

Namun, keberhasilan sektor F&B tidak hanya ditentukan oleh keunggulan produk, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan. Dalam konteks industri jasa, pelayanan prima (*service excellence*) telah terbukti menjadi faktor krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas konsumen (Kotler and Keller 2016; Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988). Prinsip pelayanan berbasis *human service* yang menekankan kecepatan, ketepatan, konsistensi, dan keramahan menjadi landasan penting untuk membangun pengalaman pelanggan yang berkesan. Dalam konteks pengabdian masyarakat, pelatihan berbasis pelayanan prima telah berhasil diterapkan di berbagai sektor seperti pelayanan publik dan UMKM, dan terbukti meningkatkan kesiapan mitra dalam menghadapi pelanggan secara profesional (Sari and Halimatusha'diah 2023).

Khususnya dalam sektor pariwisata, kualitas layanan telah diidentifikasi sebagai salah satu indikator utama daya saing destinasi wisata. Penelitian oleh Suhartanto et al. (2020) menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang unggul dapat memengaruhi persepsi wisatawan terhadap suatu destinasi dan berdampak langsung terhadap keputusan kunjungan ulang. Sayangnya, di tengah persaingan yang semakin kompetitif, banyak pelaku usaha kuliner, terutama skala mikro dan kecil, menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, baik dari aspek variasi produk, kecepatan pelayanan, hingga kemampuan menghadapi keluhan pelanggan (Tambunan 2019; Yusnita, Darmawan, and Rizaldi 2020). Kelemahan dalam aspek-aspek layanan ini bukan hanya berdampak pada hilangnya pelanggan, tetapi juga dapat menimbulkan persepsi negatif yang menyebar melalui media digital, seperti ulasan konsumen di platform Google Review.

Masalah ini juga ditemukan di Ganjuran Food Court (GFC), salah satu pusat kuliner lokal yang berlokasi di Bantul Selatan, Yogyakarta. Berdasarkan observasi awal dan diskusi dengan pengelola, diketahui bahwa selain minimnya standar pelayanan yang diterapkan oleh para pelaku usaha, GFC juga menghadapi tantangan dari sisi citra digital. Pengelola mengeluhkan turunnya rating Google Review serta munculnya berbagai komentar negatif terkait pelayanan, seperti keluhan mengenai sikap penjual yang kurang ramah, waktu tunggu lama, dan respons yang lambat terhadap komplain. Hal ini berdampak langsung pada persepsi pelanggan baru dan pada akhirnya memengaruhi daya saing GFC di tengah menjamurnya sentra kuliner baru di kawasan Yogyakarta selatan. Pengalaman serupa juga ditunjukkan oleh Mariam, Syahrial, and Fatmasari (2022) dalam kegiatan pengabdian di sektor pendidikan, di mana persepsi negatif akibat layanan buruk dapat memengaruhi reputasi lembaga secara luas.

Padahal, GFC memiliki potensi besar sebagai destinasi kuliner favorit, mengingat keberagaman jenis makanan, lokasi strategis dekat kawasan wisata religi Ganjuran, serta minimnya pesaing langsung di wilayah tersebut. Untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing tersebut, diperlukan upaya konkret dalam membangun diferensiasi layanan yang tidak semata-mata mengandalkan rasa makanan, tetapi juga pengalaman pelayanan yang unggul. Pelayanan perlu dirancang bukan hanya sebagai aktivitas teknis, tetapi sebagai bagian dari strategi membentuk kesan yang mendalam dan berkelanjutan bagi pelanggan.

Melihat kondisi ini, penting untuk melakukan intervensi berbasis peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan. *Service excellence* tidak hanya membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi strategi diferensiasi yang dapat memperkuat posisi GFC di tengah persaingan sektor kuliner. Lebih jauh, kegiatan pelatihan tidak hanya dimaksudkan sebagai solusi sesaat, tetapi sebagai awal dari proses *continuous improvement*—yakni perbaikan pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan seiring dengan evaluasi dan perubahan kebutuhan pelanggan. Konsep ini tidak hanya sejalan dengan prinsip-prinsip pembelajaran orang dewasa dan *experiential learning*, tetapi juga relevan untuk diterapkan dalam konteks UMKM dan usaha mikro yang berbasis interaksi langsung.

Pengalaman pengabdian serupa dalam meningkatkan kapasitas pelayanan remaja melalui workshop interaktif juga dilaporkan oleh Setiawan, Lestari, and Pramitha (2023), yang menunjukkan bahwa meskipun peserta berasal dari latar belakang non-formal,

pelatihan pelayanan tetap dapat meningkatkan kepercayaan diri dan profesionalisme dalam melayani.

Dengan latar belakang tersebut, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk mengimplementasikan pelatihan dan pendampingan pelayanan prima di Ganjuran Food Court, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan pelaku usaha kuliner, membangun budaya pelayanan yang unggul, serta menciptakan dampak jangka panjang yang mendukung penguatan citra dan keberlanjutan usaha mitra.

## **METHOD**

### **Identifikasi Masalah**

Tahap awal pelaksanaan kegiatan pengabdian ini diawali dengan proses identifikasi masalah secara sistematis melalui observasi lapangan dan diskusi intensif dengan mitra, yaitu pengelola Ganjuran Food Court (GFC). GFC merupakan pusat kuliner yang mulai beroperasi sejak Agustus 2022. Lokasinya yang strategis, dekat dengan Gereja Ganjuran sebagai destinasi wisata rohani, menjadikan GFC memiliki potensi besar sebagai tempat rehat dan kuliner bagi wisatawan.

Meski sempat menunjukkan performa omzet yang menjanjikan di awal berdiri, dalam satu tahun berjalan GFC mengalami penurunan pendapatan secara signifikan, disertai berkurangnya jumlah tenant aktif. Dari 14 tenant awal, hanya tersisa 4 tenant yang masih bertahan hingga pertengahan 2023. Melalui diskusi awal dan wawancara mendalam dengan pengelola, diperoleh informasi bahwa banyak ulasan negatif yang beredar di Google Review, yang menyoroti aspek pelayanan, komunikasi penjual, kenyamanan fasilitas, hingga sistem pemesanan yang dinilai menyulitkan.

Untuk memperdalam pemetaan masalah, tim PkM UAJY melakukan observasi partisipatif selama beberapa hari operasional. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap alur layanan, interaksi tenant dengan pelanggan, suasana area makan, hingga tampilan fisik tenant. Selain itu, dilakukan sesi Focus Group Discussion (FGD) dengan para tenant aktif dan pengelola GFC. Dalam sesi ini, para peserta diminta menggambarkan tantangan utama yang mereka alami serta ekspektasi terhadap perbaikan. FGD juga menjadi ruang reflektif untuk menyamakan pemahaman antara mitra dan tim pengabdian mengenai prioritas masalah yang perlu ditangani.

Berdasarkan analisis triangulasi dari hasil observasi, FGD, dan wawancara, permasalahan yang dihadapi GFC dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama: (1) lemahnya pengelolaan layanan dan komunikasi tenant yang menyebabkan rendahnya

pengalaman pelanggan, (2) minimnya keterampilan dasar pelayanan yang profesional, dan (3) absennya standar operasional yang mengatur prosedur pelayanan secara seragam. Masalah-masalah ini diperparah oleh dinamika keluar-masuk tenant yang menghambat konsistensi kualitas layanan.

Sebagai pendalaman, keluhan-keluhan pelanggan yang terekam dalam ulasan digital serta pengamatan lapangan diklasifikasikan ke dalam indikator SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Selain itu, FGD juga mengungkap kendala dari sisi knowledge, skill, dan attitude para tenant, yang sebagian besar belum pernah menerima pelatihan formal terkait layanan.

### **Pelaksanaan Kegiatan**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dirancang melalui pendekatan terpadu yang mencakup proses edukatif, pelatihan berbasis praktik, pendampingan lapangan, serta evaluasi reflektif. Seluruh metode ini mengacu pada prinsip pembelajaran orang dewasa (*andragogi*) yang dikombinasikan dengan pendekatan *experiential learning*, di mana pengalaman langsung, refleksi, dan perbaikan berkelanjutan menjadi inti proses transformasi pengetahuan menjadi perilaku nyata (Kolb 1984; Knowles, Holton III, dan Swanson 2015). Pendekatan kombinatorik ini telah terbukti efektif dalam konteks pelatihan pelayanan berbasis masyarakat karena mampu menyentuh ranah kognitif, afektif, dan psikomotorik peserta secara simultan (Sardjono, Wulandari, dan Firmansyah 2020).

### **Sesi Pelatihan dan Simulasi**

Kegiatan pelatihan dan simulasi dilaksanakan secara intensif selama satu hari penuh pada tanggal 26 Juni 2024, bertempat di area pelatihan semi-outdoor Ganjuran Food Court, Bantul. Kegiatan ini mencakup enam sesi pelatihan berurutan, masing-masing berdurasi masing-masing satu setengah jam, yang disusun untuk memberikan pemahaman konseptual sekaligus pengalaman praktik nyata kepada para pelaku usaha kuliner.

Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2024 di area semi-outdoor Ganjuran Food Court (GFC), dan berlangsung dalam satu hari penuh. Kegiatan pelatihan terdiri atas enam sesi intensif, masing-masing berdurasi sekitar 90 menit. Seluruh sesi dirancang menggunakan pendekatan *experiential learning* dan prinsip *andragogi* (Kolb, 1984; Knowles et al., 2015), yang menempatkan peserta sebagai subjek pembelajaran aktif melalui pengalaman langsung, refleksi, serta pemecahan masalah berbasis konteks usaha mereka.

**Sesi 1** dibuka dengan pengenalan tentang pentingnya *service excellence* dan *service quality* dalam konteks usaha mikro dan sektor kuliner. Peserta diajak merefleksikan pengalaman layanan yang pernah mereka berikan dan terima, serta memetakan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Sesi ini juga menyisipkan pre-test sebagai alat untuk mengukur tingkat pemahaman awal peserta terhadap konsep dasar layanan.

**Sesi 2** memfokuskan pada dua kerangka penting dalam layanan berkualitas. Pertama, peserta diperkenalkan pada lima dimensi utama dari model SERVQUAL: kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), berwujud (*tangibles*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*). Kedua, peserta diajak memahami sepuluh prinsip pelayanan publik yang berkualitas: kesederhanaan, kepastian waktu, akurat, keamanan, kejelasan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Kedua kerangka ini memberikan panduan konkret bagi peserta dalam merancang dan mengevaluasi pelayanan usaha mereka.

**Sesi 3** bertema *Striving for Service Excellence*, yang menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dan pemahaman terhadap *customer journey*. Peserta diajak memetakan perjalanan pelanggan dalam bisnis mereka dari awal hingga akhir, lalu mengidentifikasi titik-titik kritis di mana pelayanan memengaruhi persepsi dan keputusan konsumen. Pendekatan ini membantu peserta melihat layanan tidak sebagai aktivitas terpisah, tetapi sebagai rangkaian pengalaman yang utuh dan menentukan.

**Sesi 4** merupakan sesi simulasi berbasis refleksi atas *customer journey*. Dalam sesi ini, peserta diminta berpikir mendalam tentang usaha mereka dan menggunakan seluruh kerangka yang telah dipelajari—lima dimensi kepuasan pelanggan, sepuluh prinsip pelayanan prima, serta tahapan *customer journey*. Mereka diminta menggambarkan alur perjalanan pelanggan, mengidentifikasi potensi keluhan atau kesalahan layanan di setiap tahap, dan merumuskan ide-ide kecil (*one-degree improvement*) yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas interaksi di tiap titik layanan.

**Sesi 5** berfokus pada pentingnya penanganan keluhan (*complaint handling*). Materi mencakup definisi komplain, mengapa pelanggan mengeluh, manfaat dari komplain terhadap peningkatan kualitas layanan, serta bagaimana cara merespons komplain dengan sikap positif. Sesi ini dilengkapi dengan simulasi atau *role-play* penanganan keluhan dalam berbagai skenario, untuk menguji kesiapan peserta dalam merespons situasi sulit secara profesional.

**Sesi 6** merupakan sesi *role-play* lanjutan dengan tema khusus penanganan pelanggan yang marah. Peserta dibagi ke dalam kelompok kecil yang terdiri atas tiga orang: satu orang berperan sebagai pelanggan yang sedang marah, dan dua orang lainnya berperan sebagai staf layanan. Setiap kelompok diminta membuat skenario berdasarkan situasi nyata yang pernah mereka alami dalam usaha masing-masing. Praktik dilakukan dengan durasi 3–5 menit per kelompok, disertai umpan balik langsung dari fasilitator dan peserta lain. Sesi ini menjadi momen krusial untuk menguji kemampuan peserta dalam menjaga ketenangan, empati, serta ketegasan dalam situasi layanan yang menantang.

### **Sesi Pendampingan dan Observasi Lapangan**

Setelah pelatihan formal selesai, kegiatan dilanjutkan dengan proses pendampingan dan observasi lapangan selama tiga minggu, terhitung sejak minggu pertama Juli 2024. Tim pengabdian melakukan kunjungan rutin ke masing-masing tenant peserta di Ganjuran Food Court untuk mengamati secara langsung bagaimana peserta menerapkan keterampilan yang telah dilatihkan. Proses ini tidak hanya bersifat monitoring, tetapi juga memberikan bimbingan personal dalam bentuk *coaching on site*. Dalam praktiknya, fasilitator terlibat secara aktif dalam memberi contoh, menyarankan solusi alternatif, hingga mendorong pelaku usaha untuk melakukan penyesuaian SOP sesuai situasi di lapangan. Model ini menekankan bahwa proses perubahan pelayanan memerlukan penguatan kebiasaan positif melalui pendampingan yang berkesinambungan (Safrianti, Anggraini, dan Andriani 2021).

### **Sesi Evaluasi**

Evaluasi kegiatan dilakukan secara menyeluruh dan bersifat kualitatif. Tim pengabdian tidak hanya menilai dampak program dari hasil tes, tetapi lebih menekankan pada perubahan persepsi, sikap, dan perilaku pelayanan yang diamati selama dan setelah pelatihan. Evaluasi dilakukan melalui pengumpulan narasi reflektif dari peserta, baik secara tertulis maupun melalui wawancara tidak terstruktur.

Setiap peserta diminta untuk menggambarkan pengalaman mereka selama mengikuti pelatihan dan bagaimana pengetahuan yang diperoleh mengubah cara pandang mereka terhadap pelanggan. Beberapa peserta mengaku baru menyadari pentingnya memberi salam dan ucapan terima kasih sebagai bagian dari pengalaman pelanggan. Ada pula yang mulai menyusun catatan komplain pelanggan sebagai bentuk umpan balik internal, meskipun sederhana.

Selain itu, fasilitator mencatat respons-respons adaptif peserta selama sesi pendampingan. Beberapa peserta menunjukkan antusiasme tinggi dalam mencoba SOP baru mereka, sementara sebagian lainnya mulai menciptakan ciri khas layanan—seperti jargon sapaan khusus atau penyajian menu dengan kalimat-kalimat promosi yang lebih ramah. Transformasi ini menjadi indikator bahwa pelatihan tidak hanya diterima secara kognitif, tetapi telah diinternalisasi sebagai bagian dari budaya kerja mereka.

Dengan pendekatan ini, evaluasi tidak lagi hanya mengukur “apa yang diketahui” peserta, tetapi lebih dalam menilai “bagaimana mereka berubah”—dan itulah esensi dari kegiatan pengabdian yang transformatif.

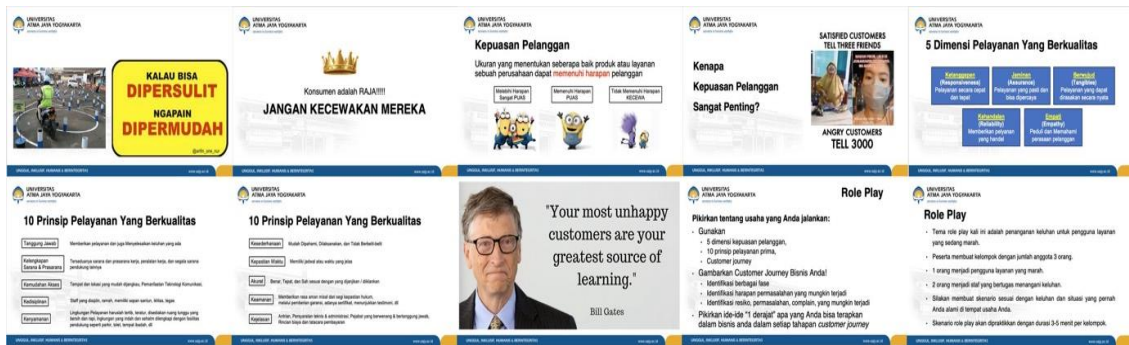
## RESULTS AND DISCUSSION

Kegiatan pelatihan dan pendampingan pelayanan prima yang dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2024 berhasil menjangkau 23 pelaku usaha kuliner. Dari jumlah tersebut, sebanyak 12 peserta merupakan tenant aktif GFC, sementara 11 sisanya merupakan pelaku usaha dari luar GFC yang berasal dari jaringan kuliner sekitar Bantul Selatan. Kehadiran peserta dari luar GFC menjadi nilai tambah dalam kegiatan ini karena memungkinkan terjadinya diseminasi praktik pelayanan unggul ke ekosistem kuliner yang lebih luas di kawasan tersebut. Secara umum, peserta menunjukkan keterlibatan aktif, baik dalam sesi edukatif maupun praktik simulasi.

Pelatihan diawali dengan pemberian pre-test kepada seluruh peserta. Tes ini terdiri dari 10 butir pilihan ganda yang mencerminkan lima dimensi utama pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Rata-rata skor pre-test berada pada angka 54 dari 100, dengan nilai terendah ditemukan pada aspek *responsiveness* dan *empathy*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun peserta memiliki pengetahuan dasar tentang penampilan fisik tempat usaha, sebagian besar belum memahami pentingnya ketanggapan dan sikap empatik dalam menghadapi pelanggan.

Materi pelatihan disusun secara progresif, dimulai dari pengenalan konsep *service excellence*, lima dimensi SERVQUAL, sepuluh prinsip pelayanan yang berkualitas, membangun budaya *service excellence*, penanganan komplain hingga *role-play* pemetaan *customer journey* dan penanganan keluhan pelanggan. Metode yang digunakan berbasis *experiential learning* dan andragogi, dengan pendekatan simulatif dan reflektif. Materi disampaikan secara visual dan kontekstual agar mudah dipahami oleh pelaku usaha mikro yang berasal dari latar belakang non-akademik. Gambar 1 memuat beberapa materi

visual yang digunakan dalam pelatihan mencakup dimensi layanan SERVQUAL, prinsip pelayanan publik, pentingnya empati, dan pengelolaan keluhan pelanggan. Pendekatan ini membantu peserta lebih mudah mengaitkan konsep dengan pengalaman nyata.



**Gambar 1. Cuplikan Materi Visual yang Digunakan Selama Pelatihan.**

Selama proses pelatihan, peserta tidak hanya mengikuti sesi edukatif secara pasif, tetapi juga aktif terlibat dalam diskusi, refleksi kelompok, serta simulasi interaktif. Dokumentasi kegiatan menunjukkan suasana partisipatif dan antusias dari para peserta. Gambar 2 menggambarkan suasana pelatihan di Ganjuran Food Court menunjukkan partisipasi aktif peserta dalam mendiskusikan berbagai praktik pelayanan prima dan menjalankan aktifitas role-play peningkatan kualitas pelayanan dan penanganan pelanggan.



**Gambar 2. Suasana Pelatihan Di Ganjuran Food Court Menunjukkan Partisipasi Aktif Peserta.**

Setelah pelatihan berlangsung, peserta kembali mengikuti *post-test* yang terdiri dari soal dengan struktur serupa. Rata-rata skor meningkat tajam menjadi 85, menunjukkan bahwa pelatihan yang berisi enam sesi edukasi dan simulasi terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta. Peningkatan paling mencolok terjadi pada aspek *responsiveness* dan *empathy*, yang sebelumnya menjadi titik lemah mayoritas peserta. Kegiatan simulasi dan *role-play* yang diterapkan selama pelatihan terbukti membantu peserta menyadari pentingnya bahasa tubuh, sapaan awal, respons terhadap keluhan, dan ketenangan dalam situasi konflik.

**Tabel 1. Perbandingan Pre-Post Test**

No	Aspek Service Quality (SERVQUAL)	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Pre-test (%)	Post-test (%)
1	<i>Tangibles</i>	Apa contoh dari aspek <i>tangibles</i> dalam pelayanan prima?	A. Memberi diskon B. Memberikan senyum <b>C. Meja bersih dan karyawan berpakaian rapi</b> D. Menu bervariasi	52	85
2		Mengapa penampilan fisik tempat usaha penting bagi pelanggan?	A. Meningkatkan harga jual <b>B. Menunjukkan profesionalisme</b> C. Mengurangi biaya operasional D. Untuk promosi	60	88
3	<i>Reliability</i>	Apa makna dari aspek <i>reliability</i> dalam pelayanan?	A. Memberikan hiburan tambahan <b>B. Konsisten dalam memberikan layanan</b> C. Berpenampilan menarik D. Cepat dalam merespons	55	83
4		Pelanggan paling menghargai jika...	A. Harga murah B. Rasa enak <b>C. Pelayanan bisa diandalkan setiap saat</b> D. Lokasi strategis	48	81
5	<i>Responsiveness</i>	Saat pelanggan terlihat bingung memilih menu, apa tindakan terbaik?	A. Membiarkannya memilih sendiri <b>B. Segera memberikan bantuan atau rekomendasi</b> C. Mengambil pesanan berikutnya D. Menunggu dia bertanya	42	90
6		Tindakan berikut yang mencerminkan pelayanan cepat tanggap adalah...	A. Menjawab sambil sibuk dengan HPB. Menunggu pelanggan memanggil <b>B. Langsung menyapa</b> <b>C. pelanggan yang datang</b> D. Menanyakan keluhan setelah makan	47	91
7	<i>Assurance</i>	Apa contoh dari <i>assurance</i> dalam pelayanan pelanggan?	<b>A. Menjawab pertanyaan pelanggan dengan percaya diri dan sopan</b> B. Memberikan hadiah C. Menghindari pelanggan yang komplain D. Fokus pada pelanggan tetap	51	86
8		Pelanggan akan merasa lebih percaya jika pelayan...	A. Selalu meminta maaf B. Menjawab pertanyaan dengan terbata-bata	45	88

No	Aspek Service Quality (SERVQUAL)	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Pre-test (%)	Post-test (%)
			<b>C. Menunjukkan ketenangan dan kejelasan informasi</b> D. Diam agar tidak salah bicara		
9	<i>Empathy</i>	Saat pelanggan komplain karena makanannya kurang hangat, Anda sebaiknya...	A. Membantah langsung B. Menyalahkan dapur <b>C. Mendengarkan dan menawarkan solusi</b> D. Mengabaikan	39	93
10		Apa bentuk empati yang paling sederhana namun berdampak besar?	A. Menyediakan piring tambahan <b>B. Mengucapkan salam dan terima kasih dengan tulus</b> C. Memberikan stempel loyalti D. Menjaga jarak	41	95

Selama tiga minggu setelah pelatihan, tim pengabdian melakukan pendampingan dan observasi lapangan secara khusus kepada 12 tenant GFC. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai implementasi nyata dari hasil pelatihan, khususnya terkait penerapan prinsip service excellence dan pengembangan sistem layanan yang lebih terstruktur. Salah satu capaian penting adalah pemasangan sistem pemesanan langsung dari meja pelanggan, di mana pengunjung cukup memindai QR code untuk melakukan pemesanan dan pembayaran tanpa harus mengantri. Inovasi ini tidak hanya mempercepat alur layanan, tetapi juga meningkatkan kenyamanan pelanggan. Selain itu, pengelola GFC juga mulai memasang banner alur pemesanan yang berfungsi sebagai panduan visual bagi pelanggan baru. Banner ini menjelaskan langkah-langkah layanan mulai dari pemesanan, pembayaran, hingga pengambilan makanan. Harapan pengelola adalah inisiatif tersebut memudahkan mereka dalam menjelaskan proses kepada pelanggan, dan mengurangi potensi kesalahpahaman.

Jika dibandingkan dengan kegiatan pengabdian sejenis, hasil ini selaras dengan temuan Sari et al. (2023), yang mencatat bahwa pelatihan berbasis praktik dan pendampingan langsung merupakan kombinasi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama di sektor UMKM. Penelitian oleh Mariam et al. (2022) juga menunjukkan bahwa peserta dari latar belakang non-formal dapat membentuk sikap profesional layanan apabila dilatih dengan metode partisipatif dan berbasis konteks. Kegiatan ini juga memperkuat temuan Setiawan et al. (2023), yang menyatakan bahwa

keberhasilan pelatihan sangat bergantung pada keberanian peserta untuk mengubah kebiasaan lama dan menciptakan budaya kerja baru. Dengan memadukan pendekatan edukatif, praktik langsung, simulasi, dan umpan balik personal, kegiatan ini memberikan dampak menyeluruh terhadap aspek kognitif, afektif, dan perilaku peserta.

Secara keseluruhan, kegiatan pelatihan dan pendampingan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta secara signifikan, tetapi juga mendorong perubahan nyata dalam praktik layanan sehari-hari. Proses pendampingan telah memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya membangun pengalaman pelanggan sebagai bagian dari keberhasilan usaha. Oleh karena itu, kegiatan ini dapat dikatakan berhasil mentransformasikan pemahaman teoritis menjadi kebiasaan layanan yang lebih profesional, sekaligus menciptakan kesadaran kolektif tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor kuliner skala mikro dan menengah.

## **CONCLUSION**

Kegiatan pelatihan dan pendampingan pelayanan prima di Ganjuran Food Court telah berhasil meningkatkan pemahaman dan praktik pelayanan pelaku usaha kuliner, khususnya tenant aktif GFC. Pendekatan edukatif yang menggabungkan prinsip andragogi dan experiential learning, disertai sesi simulasi dan refleksi, mendorong peserta untuk tidak hanya memahami konsep layanan prima, tetapi juga mulai membiasakan diri menerapkannya dalam interaksi harian dengan pelanggan.

Peningkatan skor post-test menunjukkan bahwa pelatihan ini secara efektif menguatkan aspek responsiveness dan empathy—dua dimensi yang sebelumnya menjadi titik lemah. Di sisi lain, munculnya inisiatif seperti sistem pemesanan QR code dan banner alur layanan menjadi bukti bahwa peserta mulai mengadopsi semangat continuous improvement atau perbaikan berkelanjutan. Mereka tidak hanya berhenti pada pemahaman, tetapi terus mencari cara-cara kecil namun berdampak untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa service excellence bukanlah tujuan statis, melainkan proses adaptif yang membutuhkan inovasi dan refleksi secara konsisten.

Transformasi yang terjadi juga menunjukkan bahwa perubahan pelayanan tidak hanya terjadi pada individu, tetapi merambat menjadi budaya kerja kolektif di lingkungan GFC. Pelayanan yang sebelumnya pasif dan reaktif kini mulai bergerak menuju pola yang lebih proaktif, terstruktur, dan ramah.

Sebagai langkah lanjutan, kegiatan PKM ke depan perlu memperluas fokus tidak hanya pada aspek pelayanan, tetapi juga pada penguatan identitas bisnis dan daya saing. Beberapa bentuk pengembangan yang dapat dilakukan antara lain pelatihan branding kuliner, digital marketing berbasis media sosial, fotografi produk makanan, serta diversifikasi menu sesuai segmentasi pelanggan. Rangkaian kegiatan ini dapat memperkuat posisi GFC sebagai destinasi kuliner yang adaptif, menarik, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Dengan demikian, kegiatan ini telah menjadi pijakan awal dalam membangun budaya pelayanan unggul berbasis continuous improvement di sektor kuliner mikro, sekaligus membuka peluang kolaborasi jangka panjang antara institusi pendidikan tinggi dan UMKM dalam membentuk ekosistem layanan yang berdaya saing dan berkelanjutan.

## REFERENCES

- Knowles, Malcolm S., Elwood F. Holton III, and Richard A. Swanson. 2015. *THE ADULT LEARNER: THE DEFINITIVE CLASSIC IN ADULT EDUCATION AND HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT*. 8th ed. Routledge.
- Kolb, David A. 1984. *EXPERIENTIAL LEARNING: EXPERIENCE AS THE SOURCE OF LEARNING AND DEVELOPMENT*. Prentice Hall.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *MARKETING MANAGEMENT*. 15th ed. Pearson Education.
- Mariam, Iis, Asdi Syahrial, and Arum Fatmasari. 2022. "IMPLEMENTASI PENDEKATAN KONSEP 3A (ATTITUDE, ATTENTION, ACTION) DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sabangka* 8(1):15–20.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY." *Journal of Retailing* 64(1):12–40.
- RI, Kementerian Perindustrian. 2020. "KINERJA INDUSTRI MAKANAN DAN MINUMAN 2015–2019."
- Safrianti, R., D. Anggraini, and N. Andriani. 2021. "PENDAMPINGAN PELAYANAN PRIMA BAGI UMKM PASCA PANDEMI COVID-19." *Abdi Hazanah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3(1):8–15.
- Sardjono, E., A. D. Wulandari, and M. A. Firmansyah. 2020. "PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN

- DAYA SAING UMKM DI MASA PANDEMI.” Jurnal Bhakti Masyarakat Indonesia 3(4):525–31.
- Sari, A. N., and H. Halimatusha’diah. 2023. “PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN STANDAR PELAYANAN PRIMA DI LINGKUNGAN PUSKESMAS.” Jurnal Pengabdian Masyarakat Sabangka 9(1):45–52.
- Setiawan, M. A., D. Lestari, and V. Pramitha. 2023. “MANFAAT ADANYA PELAYANAN PRIMA BAGI PARA REMAJA / KARANG TARUNA TANGERANG SELATAN.” Jurnal Pengabdian Masyarakat Sabangka 9(1):81–87.
- Tambunan, Tulus T. H. 2019. USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH DI INDONESIA: ISU-ISU PENTING. LP3ES.
- Yusnita, N., D. Darmawan, and R. Rizaldi. 2020. “KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI PREDIKTOR LOYALITAS KONSUMEN PADA UMKM KULINER.” Jurnal Manajemen Dan Bisnis 7(2):102–10.