

## ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN PADA RUMAH MAKAN DAPOER NAJWA DI KOTA PALANGKARAYA

### [Analysis Of Factors Influencing Success At The Restaurant Dapoer Najwa In The City Of Palangkaraya]

Lega Risma Alfioni<sup>1)</sup>, Tonich Uda<sup>2)\*</sup>, Fendy Hariyatama H<sup>3)</sup>

Universitas Palangka Raya

<sup>1)</sup>*legarisma565@gmail.com*, <sup>2)</sup>*tonichuda@fkip.upr.ac.id (corresponding)*,  
<sup>3)</sup>*fendyhariyatama@fkip.upr.ac.id*

### ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor kuliner di Indonesia, termasuk di Kota Palangkaraya, mengalami perkembangan pesat dengan tingkat persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini berfokus pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan Rumah Makan Dapoer Najwa sebagai salah satu usaha kuliner lokal yang berhasil membangun reputasi positif. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan meninjau aspek internal dan eksternal yang berkontribusi terhadap keberhasilan usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal seperti kualitas produk, pelayanan prima, manajemen operasional, kualitas sumber daya manusia, serta karakteristik pengusaha memiliki peran penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Sementara itu, faktor eksternal seperti lokasi strategis, strategi pemasaran dan branding, kondisi persaingan, serta dukungan ekonomi turut memengaruhi keberlanjutan usaha. Kualitas produk, khususnya cita rasa, kebersihan, dan konsistensi, menjadi faktor dominan yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menegaskan bahwa kesuksesan rumah makan tidak hanya bergantung pada kualitas makanan, tetapi juga pada integrasi manajemen yang efektif, strategi pemasaran yang tepat, serta kepuasan konsumen. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis bagi pengembangan usaha kuliner sejenis di masa mendatang.

**Kata kunci:** Faktor Kesuksesan; Rumah Makan; Dapoer Najwa

### ABSTRACT

*In recent years, Indonesia's culinary sector, including Palangkaraya City, has experienced rapid growth with increasingly intense competition. This study focuses on analyzing the factors that influence the success of Dapoer Najwa Restaurant, a local culinary business that has successfully built a positive reputation. The research employs a descriptive analytical approach by examining both internal and external factors contributing to business performance. The findings reveal that internal factors such as product quality, excellent service, operational management, human resource competence, and entrepreneurial characteristics play a significant role in creating competitive advantage. Meanwhile, external factors including strategic location, marketing and branding strategies, market competition, and economic support also affect business sustainability. Product quality—particularly taste, cleanliness, and consistency—emerges as the dominant factor influencing customer satisfaction and loyalty. This study emphasizes that the success of a restaurant is not solely determined by the quality of its food, but also by effective management integration, appropriate marketing strategies, and customer satisfaction. The results are expected to serve as a strategic reference for the development of similar culinary businesses in the future.*

**Keywords:** Success Factors; Restaurant; Dapoer Najwa

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor usaha kuliner di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Fenomena ini juga terjadi di Kota Palangkaraya, di mana berbagai jenis usaha makanan bermunculan, mulai dari usaha kecil hingga restoran berskala menengah dan besar. Persaingan yang ketat di industri kuliner menuntut setiap pelaku usaha untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya agar dapat bertahan dan berkembang di tengah dinamika pasar. Rumah Makan Dapoer Najwa merupakan salah satu pelaku usaha kuliner lokal yang telah berhasil membangun reputasi positif di Kota Palangkaraya. Dengan mengandalkan cita rasa khas dan nuansa masakan rumahan, Dapoer Nazwa berhasil menarik minat pelanggan dari berbagai kalangan. Namun, di balik kesuksesan tersebut, tentu terdapat berbagai faktor pendukung yang saling berkaitan dan mempengaruhi keberhasilan usaha ini. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari internal manajemen maupun pengaruh eksternal seperti perilaku konsumen, tren pasar, dan lingkungan persaingan.

Kesuksesan sebuah rumah makan bukan hanya ditentukan oleh rasa makanan saja, melainkan juga oleh kombinasi dari berbagai aspek seperti kualitas pelayanan, kebersihan, harga, lokasi, strategi promosi, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor apa saja yang secara signifikan mempengaruhi keberhasilan Rumah Makan Dapoer Najwa agar dapat menjadi dasar pengambilan keputusan yang tepat bagi pengembangan usaha di masa mendatang. Melalui penelitian ini, peneliti berupaya menggali dan menganalisis berbagai aspek yang berperan dalam mendukung kesuksesan Rumah Makan Dapoer Najwa, baik dari sisi internal manajemen maupun dari pengalaman konsumen sebagai pengguna layanan. Dengan pendekatan analitis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan dan tantangan yang dihadapi oleh rumah makan tersebut. Kesuksesan merupakan impian hidup setiap orang, akan tetapi dibutuhkan proses yang tidak mudah untuk mencapainya.

Meraih kesuksesan masa depan membutuhkan proses dan latihan, begitu juga kesuksesan dalam hal karir. Kesuksesan dalam karir tidak dapat diperoleh tanpa rencana dan usaha nyata untuk meraihnya. Menurut (Hasibuan 2020) keberhasilan usaha sangat bergantung pada pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, termasuk di rumah makan, di mana kompetensi koki, pelayan, dan manajer operasional perlu selaras untuk mencapai pelayanan yang optimal. Hal ini menunjukkan pentingnya kesesuaian keahlian dan keterampilan seluruh karyawan agar dapat memberikan hasil terbaik bagi usaha. Rumah makan dalam istilah umum untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Walaupun umumnya rumah makan menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga rumah makan yang menyediakan layanan take-out dining dan delivery service untuk melayani konsumennya. Usaha rumah makan juga yang dinyakini sebagai salah satu bentuk usaha ekonomi yang memiliki prospek cukup bagus, bahkan dalam kondisi krisis sekalipun. Namun sering kali ada usaha yang terjadinya suatu gulung tikar akibat tidak mampu mempertahankan jumlah pengunjungnya. Menyebutkan bahwa terjadinya suatu kesuksesan usaha dibidang pelayanan makanan dan minuman ini tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengunjungnya, tetapi ditentukan oleh kemampuan meningkatkan pertumbuhan pelanggannya. Dalam meningkatkan kinerja pengelolaan SDM yang baik memastikan setiap karyawan memiliki kemampuan yang sesuai dengan tugasnya, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja dan produktivitas usaha. Serta memberikan pelayanan yang unggul dalam konteks rumah makan, kompetensi yang sejalan antara koki, pelayan, dan manajer operasional akan menciptakan sinergi, menghasilkan pelayanan yang optimal bagi pelanggan. Untuk mencapai tujuan usaha SDM-nya yang dikelola dengan baik dan memiliki kompetensi yang selaras akan lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan bisnis usaha tersebut.

Bisnis kuliner makanan menjadi ladang bisnis yang menarik banyak minat orang hal ini di sebabkan oleh peluang usaha pada sektor makanan lumayan menggiurkan (Damis, 2018). Sektor kuliner, khususnya pada bidang makanan, merupakan salah satu bidang usaha yang memiliki daya tarik tinggi bagi banyak pelaku bisnis. Hal ini disebabkan oleh besarnya potensi dan peluang usaha yang ditawarkan, mengingat makanan merupakan kebutuhan primer manusia yang harus selalu terpenuhi. Dalam faktor-faktor yang penentu kesuksesan rumah makan meliputi kualitas produk

terutama rasa, pelayanan yang baik, lokasi strategis, strategi pemasaran dan branding yang konsisten, menu yang unik, manajemen operasional yang efektif, kemampuan mengelola keuangan, dan pembentukan loyalitas pelanggan. Faktor internal seperti karakteristik pengusaha motivasi, pengalaman, pengetahuan, serta faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan budaya masyarakat, juga berperan penting dalam menopang keberlanjutan usaha rumah makan tersebut.

Dari hasil penelitian ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi dalam keberhasilan rumah makan Dapoer Najwa yaitu:

Faktor Internal yang meliputi

- Kualitas Produk dan Menu: Rasa yang konsisten dan enak adalah faktor utama. kualitas bahan baku dan menu yang berbeda dari pesaing juga menjadi kunci.
- Pelayanan Prima: Memberikan pengalaman yang nyaman bagi pelanggan melalui pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas.
- Manajemen dan Operasional: Proses operasional yang jelas, tidak berbelit-belit, serta kemampuan pengelolaan dana yang baik sangat penting untuk efisiensi bisnis.
- Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM): SDM yang baik, kompeten, dan memiliki etika usaha sangat diperlukan untuk kelangsungan bisnis.
- Karakteristik Pengusaha: Motivasi yang kuat, kemauan mengambil risiko, serta pengetahuan, sikap, dan keterampilan pengusaha yang mumpuni berkontribusi pada keberhasilan.

Faktor Eksternal yang meliputi

- Lokasi: Lokasi yang mudah dijangkau oleh target pasar merupakan faktor penting yang mempengaruhi minat pengunjung.
- Pemasaran dan Branding: Strategi pemasaran yang efektif, termasuk penggunaan media sosial dan influencer, serta branding yang konsisten dapat meningkatkan eksposur dan membangun buzz.
- Kondisi Persaingan dan Pasar: Memahami selera konsumen dan mampu bersaing dalam pangsa pasar yang semakin banyak adalah tantangan yang harus dihadapi.,
- Dukungan Pemerintah dan Ekonomi: Kebijakan pemerintah yang mendukung, serta kondisi sistem perekonomian secara umum, juga dapat mempengaruhi keberhasilan usaha.

Wulandari & Susanto (2020) menyatakan, dengan faktor-faktor yang terkait dalam keberhasilan usaha warung makan dalam mempertahankan eksistensinya meliputinya rasa yang khas, kualitas produk, pelanggan yang loyal, fasilitas yang memadai, lokasi yang strategis, sikap bekerja keras, dan sikap bertanggung jawab. Dalam kualitas produk sangat penting bagi rumah makan karena langsung memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Makanan yang memiliki rasa enak, bahan segar, disajikan dengan bersih dan menarik akan menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan. Hal ini membuat pelanggan merasa puas dan cenderung kembali di lain waktu, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Dalam bisnis kuliner, rekomendasi dari mulut ke mulut dan ulasan positif sangat berpengaruh dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Selain itu, kualitas produk mencerminkan profesionalisme dan kredibilitas rumah makan. Ketika sebuah rumah makan konsisten menjaga rasa, kebersihan, dan penyajian makanannya, hal ini akan membangun reputasi yang baik di mata masyarakat. Sebaliknya, jika kualitas buruk seperti makanan kurang matang, tidak segar, atau penyajian yang asal-asalan maka kepercayaan pelanggan akan menurun, bahkan bisa menimbulkan komplain atau kerugian. Oleh karena itu, menjaga kualitas produk bukan hanya soal kepuasan pelanggan, tapi juga menjadi dasar keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis rumah makan. Dalam kualitas produk salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah usaha kuliner. Pada Rumah Makan Dapoer Najwa di Kota Palangka Raya, kualitas produk tercermin melalui cita rasa, kebersihan, konsistensi, serta penyajian makanan yang ditawarkan kepada konsumen. Fajrin & Susanto(2020)mengemukakan keberhasilan usaha adalah keberhasilan dari bisnis dalam mencapai tujuannya yaitu dengan meningkatnya modal, pendapatan, volume penjualan, jumlah produksi dan tenaga kerja. Keberhasilan usaha adalah sesuatu keadaan yang menggambarkan lebih dari padayang lainya yang sederajat atau sekelasnya (Kurniawan, I., Hadi, S., Sakitri, 2019).

Kesuksesan sebuah rumah makan tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Menurut para ahli, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu usaha kuliner dapat meliputi kualitas produk, pelayanan, strategi

harga, lokasi, promosi, dan manajemen usaha (Kotler & Keller, 2019). Pada konteks Rumah Makan Dapoer Najwa di Kota Palangkaraya, kesuksesan usaha dapat dianalisis dari beberapa aspek. Pertama, kualitas produk yang mencakup cita rasa, kebersihan, dan konsistensi menu yang ditawarkan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan serta loyalitas konsumen. Kedua, kualitas pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif mampu meningkatkan pengalaman pelanggan sehingga memberikan nilai tambah terhadap usaha. Ketiga, strategi harga yang sesuai dengan daya beli masyarakat sekitar menjadi penentu daya saing dengan rumah makan sejenis. Keempat, lokasi usaha yang strategis dan mudah dijangkau turut memberikan kontribusi terhadap jumlah kunjungan konsumen. Kelima, promosi dan pemasaran, baik melalui media konvensional maupun digital, berperan penting dalam memperluas jangkauan pasar. Terakhir, manajemen internal seperti pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, serta inovasi menu, menjadi penopang keberlanjutan usaha. Kualitas produk meliputi kemampuan produk dalam menjalankan fungsinya, seperti daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan penggunaan, perbaikan, dan atribut lainnya (Asti & Ayuningtyas, 2020). Kualitas produk, yang didefinisikan sebagai seberapa baik produk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sangat penting dalam manufaktur dan pemasaran. Menurut (Gunawan 2022), kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memenuhi keinginan pelanggan, seperti daya tahan, keandalan, kemudahan penggunaan, dan atribut berharga lainnya. (Yunita 2021) menambahkan bahwa kualitas produk adalah seperangkat karakteristik barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, dengan kombinasi daya tahan, keandalan, keakuratan, kemudahan perawatan, dan karakteristik produk lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kesuksesan suatu usaha rumah makan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk makanan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti strategi pemasaran, pelayanan, lokasi, dan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan Rumah Makan Dapoer Najwa di Kota Palangkaraya, dengan tujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek-aspek yang mendukung keberhasilan usaha kuliner serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi bisnis ke depan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan pada Rumah Makan Dapoer Najwa di Kota Palangkaraya” menggunakan metode kualitatif karena metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam berbagai aspek yang memengaruhi kesuksesan rumah makan tersebut. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti ini menangkap nuansa, pengalaman, dan pendapat dari pemilik rumah makan, staf, maupun pelanggan yang memberikan insight mendalam tentang praktik bisnis dan tantangan yang dihadapi. Pendekatan ini juga fleksibel dalam menyesuaikan fokus penelitian selama proses berlangsung, sehingga hasilnya lebih kaya dan relevan dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Makan Dapoer Najwa yang berlokasi di Jalan Rajawali Induk No.27, Palngka, Kec. Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah Makan Dapoer Najwa tersebut salah satu usaha kuliner yang cukup dikenal masyarakat dan memiliki konsumen dari berbagai kalangan. Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama 1 bulan agar data yang diperoleh lebih lengkap.

### Subjek

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang menjadi fokus pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

- Pemilik atau pengelola Rumah Makan Dapoer Najwa yang memiliki peran dalam mengambil keputusan dan mengelola operasional rumah makan.
- Karyawan atau staf rumah makan yang terlibat langsung dalam pelayanan dan produksi makanan.

- Pelanggan rumah makan yang memberikan persepsi dan pengalaman mereka terkait kualitas dan layanan

## **Objektif**

Penelitian adalah tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

- Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi pada kesuksesan Rumah Makan Dapoer Najwa di Kota Palangkaraya, seperti kualitas produk, pelayanan, manajemen, inovasi, dan lain-lain.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang valid dan relevan, penelitian ini menggunakan dua teknik utama yaitu:

- a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pemilik usaha, karyawan atau staff dan pelanggan untuk menggali informasi. Pertanyaan dalam wawancara telah disusun secara terstruktur, sehingga peneliti memiliki panduan tetapi tetap memberi ruang bagi yang diwawancara untuk menjelaskan pengalaman mereka secara lebih bebas.

- b. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa lokasi rumah makan, foto aktivitas pelayanan, brosur/menu yang digunakan. Dokumentasi ini berfungsi sebagai data tambahan untuk memperkuat hasil wawancara.

## **Teknik Analisi Data**

Dalam penelitian “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan pada Rumah Makan Dapoer Najwa di Kota Palangkaraya” yang menggunakan metode kualitatif, teknik analisis data yang digunakan umumnya bersifat deskriptif dan interpretatif. Salah satu teknik yang paling sering dipakai adalah analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Berikut adalah penjelasan tahapannya:

- a. Reduksi Data : Pada tahap ini, menyaring, memilih, dan merangkum data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi yang tidak relevan dibuang, dan yang penting diklasifikasikan
- b. Penyajian Data : Data yang telah diringkas kemudian disusun dalam bentuk narasi agar lebih mudah dipahami.
- c. Penarikan Kesimpulan : Membuat narasi dari data yang telah dianalisis untuk menjawab fokus penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Rumah makan Dapoer Najwa merupakan salah satu usaha kuliner yang berkembang di kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Berdiri sejak bulan Januari tahun 2024, rumah makan ini mengusung konsep masakan rumahan khas nusantara dengan cita rasa autentik dan harga yang terjangkau. Dapoer Najwa menjadi pilihan masyarakat lokal dan pendatang karena menawarkan pengalaman makan yang nyaman, pekayanan yang ramah, serta lokasi yang mudah dijangkau. Dalam tahun terakhir Dapoer Najwa menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan baik dari segi jumlah pelanggan maupun pendapatan. Berikut informasi yang dapatkan oleh peneliti : Berdasarkan wawancara terhadap pemilik usaha dan karyawan/staff usaha pada Rumah Makan Dapoer Najwa. Kualitas produk merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kesuksesan sebuah rumah makan. Dalam konteks Rumah Makan Dapoer Najwa, kualitas produk merujuk pada rasa makanan, kebersihan, penyajian, konsistensi rasa, serta penggunaan bahan baku yang segar dan halal. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner yang disebarluaskan kepada pelanggan, diketahui bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas makanan yang disajikan di Dapoer Najwa.

### **Cita Rasa dan Konsistensi**

Cita rasa merupakan aspek utama yang dinilai oleh customer. Customer menyatakan bahwa rasa masakan di Rumah Makan Dapoer Najwa sesuai dengan ekspektasi dan mencerminkan kekhasan

masakan rumahan Indonesia yang di masak oleh chef ahli yang di datangkan dari pulau jawa. Konsistensi dalam menjaga cita rasa juga menjadi nilai tambah, karena pelanggan merasa yakin bahwa setiap kali mereka datang, rasa makanan tetap sama seperti sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Makan Dapoer Najwa telah berhasil menjaga standar resep dan proses memasak yang baik.

### **Kebersihan dan Kualitas Bahan Baku**

Kebersihan makanan serta penggunaan bahan baku segar sangat penting pada Rumah Makan Dapoer Najwa juga menjadi perhatian pelanggan. Berdasarkan observasi langsung dan tanggapan customer, rumah makan ini dinilai sangat memperhatikan dan menjaga kebersihan, baik tempat dan juga pengolahan makanan maupun dalam penyajian. Beberapa customer juga menyebutkan bahwa mereka memilih Rumah Makan Dapoer Najwa karena percaya bahwa bahan bakunya segar dan yang tidak segar ataupun bahan baku yang sudah layu.

### **Penyajian Makanan**

Pada aspek penyajian makanan pastinya akan dinilai cukup menarik dan menggugah selera bagi customer. Makanan akan disajikan dalam kondisi fresh, bersih dan menarik dengan porsi yang sesuai. Pada hal ini akan membuat customer merasa puas dan memberikan persepsi positif terhadap kualitas produk secara keseluruhan pada Rumah Makan Dapoer Najwa.

### **Inovasi Menu**

Rumah Makan Dapoer Najwa juga dinilai mampu melakukan inovasi dalam pengembangan menu, seperti berbagai Ricebowl, aneka seafood ,aneka nasi goreng,aneka fuyunghai,aneka nasi goreng,aneka masakan daging dan masih banyak lagi menu-menu modern lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen memiliki perhatian terhadap tren dan selera pasar tanpa mengorbankan standar kualitas yang sudah dibangun.

### **Pelayanan**

Pada Rumah Makan Dapoer Najwa sikap, keterampilan dan penampilan sangat penting untuk karyawan/staff karena ini berpengaruh langsung dengan kepuasan customer dan reputasi bisnis agar tidak ada ulasan atau komplen customer yang kurang baik . Pada hal ini karyawan/staff harus memberikan pelayanan yang hangat agar customer betah dan ingin kembali. Rumah Makan Dapoer Najwa juga menjaga penampilan karyawan/staff agar selalu berpenampilan rapi.

### **Harga**

Di Rumah Makan Dapoer Najwa pada menu memberikan beragam harga dan yang pastinya terjangkau bagi pelanggan dengan kisaran harga mulai dari sekitar Rp. 20.000-, hingga Rp. 195.000-, tergantung kategori dan jenis makanan. Contoh pada menu seperti nasi goreng berkisaran mulai dari versi biasa Rp.20.000 hingga yang spesial Rp. 24.000 – Rp. 45.000. Ricebowl berkisaran Rp. 30.000 – Rp. 44.000. Dan masih banyak lagi menu makanan dengan berbagai variasi harga yang terjangkau.

### **Promosi dan Branding**

Rumah Makan Dapoer Najwa sangat aktif di media sosial seperti Instagram, TikTok dan pada hal ini juga mereka telah berkolaborasi dengan influencer/konten kreator PalangkaRaya yang akan mempromosikan seperti membuat video pendek dengan menampilkan menu spesial, proses masak, dan testimoni yang menarik sehingga customer akan tertarik untuk mencoba. Mereka juga telah melakukan promosi melalui GoFood atau GrabFood ,pada saat ini mereka telah memiliki rating tinggi sekitar ( 4,7-4,9 ) dengan banyak rating positif terkait rasa enak, harga sesuai, kemasan baik dan bersih. Pada platform seperti GoFood/GrabFood memberikan fitur diskon ongkir,diskon makanan sehingga membuat para customer tertarik untuk membeli.

## Lokasi dan Aksesibilitas

Rumah Makan Dapoer Najwa sangat mudah ditemukan karena lokasi yang strategis dan padat pemukiman yang berada di Jalan Rajawali Induk No. 27, Palangka Raya. Pada area tersebut telah memiliki infrastruktur jalan yang baik dan mudah diakses menggunakan berbagai transportasi, baik pribadi maupun umum. Hal ini sangat memudahkan pelanggan untuk mengunjungi rumah makan tanpa kesulitan mencari lokasinya.

Cita Rasa dan Kesesuaian dengan Selera customer, Produk kuliner yang memiliki rasa lezat, sesuai dengan preferensi lokal, dan mampu memberikan pengalaman rasa yang khas akan meningkatkan kepuasan customer. Konsistensi dalam mempertahankan rasa menjadi kunci agar konsumen tidak kecewa ketika melakukan pembelian berulang. Bahan Baku yang Segar dan Berkualitas, Pemilihan bahan baku segar, halal, serta terjamin kebersihannya memengaruhi kualitas makanan yang dihasilkan. Dapoer Najwa perlu menjaga standar kualitas bahan baku melalui pengadaan yang teratur dan seleksi ketat terhadap pemasok. Kebersihan dan Higienitas Produk, Dalam usaha kuliner, higienitas menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi customer. Produk yang diproses dengan standar kebersihan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepercayaan customer, tetapi juga memperkuat citra usaha. Inovasi Menu dan Variasi Produk, Keberhasilan rumah makan juga dipengaruhi oleh kemampuan berinovasi dalam menciptakan variasi menu sesuai tren pasar. Kualitas produk tidak hanya dilihat dari rasa, tetapi juga variasi sajian yang mampu mengurangi kejemuhan pelanggan. Penyajian Produk, Tampilan makanan yang menarik dan sesuai standar estetika mampu meningkatkan persepsi kualitas. Penyajian yang profesional juga memberikan nilai tambah bagi customer yang kini lebih mementingkan pengalaman makan, tidak hanya rasa.

Pelayanan customer sangat penting bagi rumah makan karena menentukan kenyamanan dan kepuasan customer selama berkunjung. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan sopan akan menciptakan pengalaman positif yang membuat customer merasa dihargai. Bahkan jika makanan enak, tetapi pelayanan buruk misalnya pegawai kurang ramah atau pesanan lama datang customer bisa kecewa dan enggan kembali. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi bagian penting dari keseluruhan pengalaman makan, bukan hanya soal rasa makanan. Selain itu, pelayanan yang baik membantu membangun hubungan jangka panjang dengan customer dan menciptakan citra positif bagi rumah makan. Customer yang merasa dilayani dengan baik akan lebih loyal dan cenderung merekomendasikan tempat tersebut kepada keluarga atau teman. Dalam era digital saat ini, pengalaman customer mudah tersebar melalui media sosial atau ulasan online, sehingga pelayanan buruk bisa merusak reputasi dengan cepat. Maka dari itu, menjaga kualitas pelayanan sama pentingnya dengan menjaga kualitas makanan itu sendiri.

Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kapada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. Dari yang diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Menurut (Kotler & Armstrong 2020), pelayanan mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan pelanggan dan menciptakan nilai tambah. Pelayanan konsumen bukan hanya soal memberikan produk atau jasa, tetapi juga bagaimana perusahaan memperlakukan pelanggan mulai dari memberikan informasi, menanggapi keluhan, hingga menciptakan pengalaman yang menyenangkan.

Arti inovasi dan kreativitas bisa dikatakan cukup dekat, dan tidak sedikit yang mendefinisikan dua kata tersebut merupakan sama saja, padahal kedua kata tersebut merupakan dua hal yang berbeda. Pengertian kreativitas dapat dikatakan suatu proses memikirkan hal dan konsep baru, sementara pengertian inovasi adalah proses mengubah pemikiran menjadi nyata (inovasi merupakan

implementasi dari kreativitas). Secara singkat kreativitas adalah menciptakan sesuatu hal yang baru sementara inovasi adalah mengubah atau memperbarui sesuatu yang sudah ada untuk menemukan atau mendapatkan mutu dan kualitas yang lebih tinggi.

Inovasi dan kreativitas sangat penting bagi rumah makan karena membantu membedakan bisnis dari kompetitor dan menarik minat pelanggan baru. Di pasar kuliner yang sangat kompetitif, menawarkan menu atau konsep yang unik dan menarik dapat menjadi daya tarik utama. Misalnya, menciptakan resep baru, penyajian yang menarik, atau konsep suasana yang berbeda akan membuat rumah makan lebih menonjol dan memikat pelanggan untuk mencoba dan kembali lagi. Inovasi juga memungkinkan rumah makan beradaptasi dengan tren dan kebutuhan pasar yang terus berubah, seperti menghadirkan menu sehat atau layanan pesan antar yang praktis. Selain itu, kreativitas dan inovasi mendukung pertumbuhan dan kelangsungan bisnis jangka panjang. Rumah makan yang terus berinovasi mampu memperbaiki kualitas produk dan pelayanan, serta menciptakan pengalaman baru yang memuaskan pelanggan. Hal ini juga membuka peluang untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya tanpa mengorbankan kualitas. Dengan demikian, kreativitas tidak hanya soal membuat sesuatu yang baru, tapi juga cara cerdas untuk mempertahankan daya saing dan relevansi rumah makan di tengah dinamika pasar yang dinamis. Menurut Zimmerer dan Scrborough, kreativitas merupakan kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan menemukan cara-cara baru untuk memandang masalah menjadi peluang. Sedang inovasi merupakan kemampuan untuk menerapkan solusi-solusi kreatif terhadap masalah dan peluang guna menumbuhkan usaha.

Dengan demikian, hasil penelitian bahwa keberhasilan Rumah Makan Dapoer Najwa di Kota Palangka Raya dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yang saling berkaitan. Kualitas produk menjadi faktor dominan, yang tercermin dari cita rasa autentik, konsistensi rasa, kebersihan, serta penggunaan bahan baku segar dan halal yang mendapat penilaian positif dari mayoritas pelanggan. Selain itu, aspek penyajian makanan yang sederhana namun menarik turut meningkatkan kepuasan konsumen. Inovasi menu dan variasi produk juga menjadi elemen penting dalam menjaga daya tarik rumah makan di tengah persaingan kuliner yang ketat. Pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif terbukti berperan dalam membangun loyalitas pelanggan serta memperkuat citra positif usaha. Faktor harga yang kompetitif dan terjangkau semakin menambah nilai bagi konsumen, sedangkan strategi promosi dan branding melalui media sosial serta kerja sama dengan platform digital memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan popularitas. Lebih jauh, lokasi yang strategis dan mudah diakses menjadi keunggulan tambahan yang memudahkan pelanggan untuk berkunjung. Secara keseluruhan, kombinasi kualitas produk, pelayanan, inovasi, harga, promosi, serta lokasi yang mendukung telah menjadi determinan utama yang mendorong kesuksesan Rumah Makan Dapoer Najwa dalam membangun eksistensi dan pertumbuhan usaha kuliner di Kota Palangka Raya.

## PENUTUP

### Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kesuksesan Rumah Makan Dapoer Najwa di Kota Palangka Raya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Faktor kualitas produk, meliputi cita rasa, konsistensi, kebersihan, dan penggunaan bahan baku segar, terbukti menjadi aspek dominan yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, inovasi menu yang menyesuaikan dengan tren pasar turut memperkuat daya saing rumah makan ini.

Dari sisi pelayanan, sikap ramah, profesionalitas, serta penampilan karyawan memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman konsumen, sehingga mendorong loyalitas pelanggan. Faktor harga yang relatif terjangkau juga memperluas jangkauan konsumen, sementara strategi promosi melalui media sosial dan platform digital mampu meningkatkan visibilitas serta citra positif usaha. Lokasi yang strategis dan mudah diakses semakin memperkuat posisi Rumah Makan Dapoer Najwa sebagai salah satu destinasi kuliner pilihan di Palangka Raya.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kombinasi antara kualitas produk, pelayanan, inovasi, strategi harga, promosi, dan lokasi menjadi penentu utama kesuksesan Rumah Makan Dapoer Najwa. Temuan ini memberikan implikasi bahwa keberlanjutan dan perkembangan usaha kuliner sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam menjaga standar kualitas, melakukan inovasi berkelanjutan, serta memahami kebutuhan dan preferensi konsumen.

## Saran

Peningkatan Interaksi di Media Sosial : Media sosial, terutama Instagram dan TikTok, adalah alat pemasaran paling efektif saat ini, terutama di Palangkaraya. Dapoer Najwa bisa memanfaatkan ini dengan beberapa cara yaitu membuat Konten Visual yang Menarik dengan unggah foto dan video berkualitas tinggi secara rutin, tidak hanya dari menu, tapi juga dari suasana dan proses memasak. Video singkat tentang "behind the scenes" atau "cara membuat menu andalan" sering kali sangat menarik bagi audiens.

Pengembangan Varian Menu Khas Palangkaraya Meskipun Dapoer Najwa sudah sukses, menambahkan varian menu khas lokal bisa menjadi daya tarik baru dan memperkuat identitas mereka sebagai rumah makan yang otentik.

Inovasi Menu Khas seperti kembangkan menu dari bahan-bahan khas Dayak atau Kalimantan Tengah. Peningkatan Kualitas Layanan dan Pengalaman Pelanggan

Kesuksesan jangka panjang juga sangat bergantung pada pengalaman yang dirasakan pelanggan saat berkunjung. Program Loyalitas Pelanggan: Terapkan program kartu loyalitas atau sistem poin untuk pelanggan yang sering berkunjung. Berikan diskon atau menu gratis setelah mencapai jumlah kunjungan atau pembelian tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asti, L., & Ayuningtyas, F. (2020). Analisis kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–55. <https://journal.lppmpelitabangsa.id/>
- Damis, M. (2018). Strategi Keberlanjutan Usaha Warung Kopi Tikala Manado Suatu Tinjauan Antropologi. *Jurnal of Social and Culture: Holistik*, 21.
- Fajrin, S. F., & Susanto. (2020). Keberhasilan Usaha Kamila Group Kelurahan Banjarwatu Desa Sarimulyo Kecamatan Ngawe Kabupaten Blora dalam Mempertahankan Eksistensinya. *Majalah Ilmiah Solusi*, 1(69), 5–24.
- Gunawan, A. (2022). Kualitas produk dalam perspektif kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 77–88.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, I., Hadi, S., Sakitri, W. (2019). Pengaruh Kompetensi Wirausaha, Skala Usaha dan Saluran Pemasaran terhadap Keberhasilan Usaha. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 18–23.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Edisi 17). Jakarta: Erlangga.
- Wulandari, S., & Susanto. (2020). Keberhasilan Mempertahankan Warung Makan Prasmanan Mbah San. *Majalah Ilmiah Solusi*, 21(1), 1–9.
- Yunita. (2021). Analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(1), 55–64.