

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE WARGA KOPI KECAMATAN BACUKIKI KOTA PAREPARE

Muh Kadafi. S¹, Nurhaedah K²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prodi Ilmu Administrasi Bisnis

Universitas Islam Makassar

E-mail: nurhaedah.dty@uim-makassar.ac.id

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. (2) Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan ilmu pasti yaitu melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi yang teknik analisis datanya menggunakan analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS 24 dengan waktu penelitian Januari - Februari 2023.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $t \text{ hitung} = 5,611 > t \text{ tabel } 1,666$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. (2) Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 30,1%.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis saat ini sangat pesat, salah satunya bisnis dalam bidang *coffe shop*, Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan sangat ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu mengambil keputusan agar dapat bersaing dengan pengusaha lain. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan agar dapat berkembang dengan baik. Situmeang (2017:1), Perusahaan harus mampu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan bertahan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya.

Pelayanan adalah salah satu aktivitas atau strategi yang harus dilakukan perusahaan untuk memperoleh posisi bersaing dengan perusahaan lain. Kualitas yang bagus dapat dilihat dari persepsi konsumen bukan persepsi perusahaan. Oleh karena itu persepsi konsumen sangat penting terhadap penilaian atau pelayanan terhadap keunggulan suatu perusahaan baik itu perusahaan jasa maupun perusahaan barang. Setiap perusahaan memiliki cara

yang berbeda antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain. Sunarti (2017:2)

Dilihat dari sudut pandang perusahaan di perlukan suatu strategi agar dapat bersaing dengan perusahaan lain atau pasar. Oleh karena itu di butuhkan analisis pasar atau mencari kebutuhan pasar agar konsumen puas. Untuk mengetahui keberhasilan suatu perusahaan dapat kita lihat dari kepuasan suatu konsumen, karena konsumen yang menjadi faktor utama keberhasilan suatu perusahaan. Agar perusahaan dapat bergerak maju maka harus dilakukan peningkatan pelayanan pada kepuasan konsumen. Di era globalisasi sekarang banyak sekali persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis. Para pengusaha harus memikirkan atau harus lebih kreatif untuk perkembangan usaha yang dilakukan untuk mencari konsumen. Agus Riyanto, (2015:1)

Konsep & Teori Kualitas

Kualitas adalah kesesuaian antara spesifikasi suatu produk dengan kebutuhan konsumen, atau tingkat baik buruknya sebuah produk (barang atau jasa) dimata penggunaannya. Menurut Tjiptono (2012:152) Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Atmaja (2018:11) Kualitas adalah kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kotler dan Armstrong (2014:272) Kualitas produk adalah *"product quality is the ability of a product to perform it's functions"*. Artinya, kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya.

Konsep & Teori Pelayanan

Sinanbela (2014:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan/konsumen. Ferdy Tjiptono (2012:4) Pelayanan (*service*) bisa dipandang sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan/konsumen dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Teori Kepuasan

1. *Cognitif Disconance Theory*

Ketidaksesuaian terjadi ketika konsumen mendapatkan informasi penting tentang kepercayaan atas produk yang dipercayai dari produk sebelumnya.

2. *Attribution Theory*

Teori ini menjelaskan bagaimana seseorang merespon kejadian dengan mengukur perilaku yang mereka miliki secara baik dibandingkan dengan perilaku orang lain.

Indikator Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dapat diklarifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut:

1. Sangat memuaskan
2. Memuaskan
3. Tidak memuaskan
4. Sangat tidak memuaskan

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sebagai berikut:

1. Faktor Psikologik

Faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pekerja meliputi: minat, ketentrangan dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

2. Faktor Sosial

Faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antar sesama pekerja, dengan atasannya, maupun pekerja yang berbeda jenis pekerjaannya.

3. Faktor Fisik

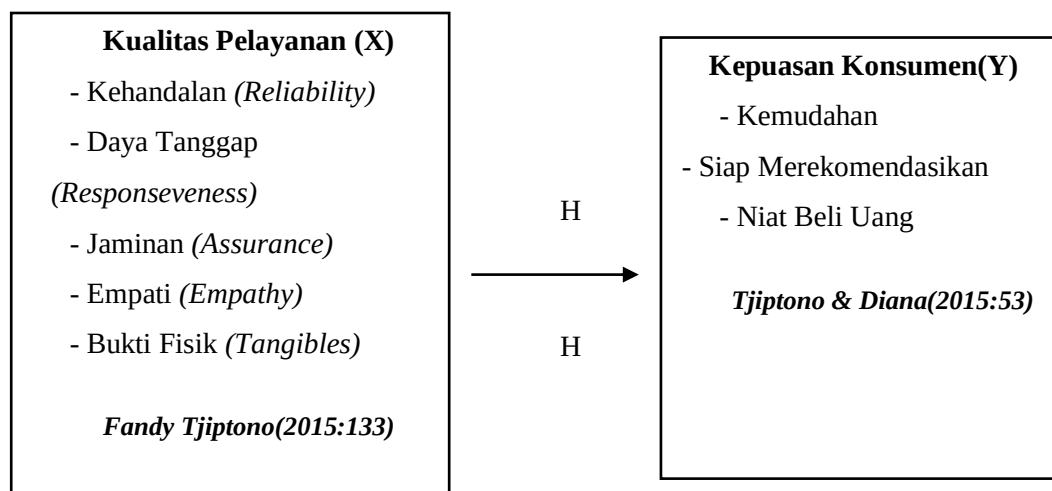
Faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pekerja, meliputi: jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan pertukaran udara, kondisi kesehatan pekerja, umur dan sebagainya.

4. Faktor Finansial

Faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pekerja yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran berupa konsep tentang hubungan antara variabel satu dengan berbagai faktor lainnya. Kerangka pikir juga merupakan landasan bagi peneliti untuk menentukan hipotesis.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Hipotesis

Sugiyono (2013:99) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Hipotesis merupakan komposisi yang akan di uji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.
- H0: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.
- H2: Terdapat kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.
- H0: Tidak terdapat kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018;13) Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Filsafat *positivistic* digunakan pada populasi atau sampel tertentu.

Adapun tujuan diadakan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

Hasil penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji validasi data yang merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan alat ukur skor setiap jawaban. Validasi data dalam suatu penelitian dilakukan dengan teknik analisis item, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap-tiap item pertanyaan dengan total skor untuk masing-masing variabel. Keseluruhan item variabel penelitian mempunyai r hitung $> r$ tabel yaitu pada taraf signifikan 5% atau $(=0,05)$ dan $n=75$ ($n=75-2=73$) diperoleh r tabel $=0,227$ maka dapat diketahui r hitung tiap-tiap item $> 0,227$. Hasil uji validitas data dapat dilihat pada tabel berikut:

Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 5.4
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas	1	0,616	0,227	Valid

Pelayanan (X)	2	0,663	0,227	Valid
	3	0,624	0,227	Valid
	4	0,737	0,227	Valid
	5	0,515	0,227	Valid
	6	0,568	0,227	Valid
	7	0,662	0,227	Valid
	8	0,568	0,227	Valid
	9	0,657	0,227	Valid
	10	0,463	0,227	Valid
	11	0,332	0,227	Valid
	12	0,416	0,227	Valid
	13	0,372	0,227	Valid
	14	0,415	0,227	Valid
	15	0,514	0,227	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan tabel 5.4, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari r hitung > r tabel.

Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	1	0,726	0,227	Valid
	2	0,740	0,227	Valid
	3	0,662	0,227	Valid
	4	0,614	0,227	Valid
	5	0,641	0,227	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan tabel 5.5, diketahui bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid. Dilihat dari r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk menguji sejauh mana keakuratan suatu alat ukur untuk dapat digunakan dalam penelitian yang sama. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Alpha Cronbach* yang dimana suatu instrument penelitian dikatakan *reliable*, bila koefisien menggunakan batasan 0,60. (*Cronbach Alpha* > 0,60). Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 5.6 sebagai berikut:

Tabel 5.6
Hasil Uji Reliabilitas

N o	Variabel	Cronbach Alpha	Keterang an
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,802	Reliabel
2	Kepuasan Konsumen (Y)	0,692	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan tabel 5.6 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *cronbach alpha* >0,60 maka butir pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.

Regresi Linear Sederhana

Pada penelitian ini, uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linear sederhana. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini peneliti ingin meneliti pengaruh suatu variabel bebas terhadap suatu variabel terikat. Untuk pengambilan keputusan pada analisis regresi linear sederhana, yaitu apabila nilai signifikansi < 0,05 yang berarti bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi > 0,05 berarti bahwa variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Berikut hasil dari analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel 5.7

Tabel 5.7
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.987	2.766		2.526	.014
Kualitas Pelayanan (X)	.233	.041	.549	5.611	.000

. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2022

Berdasarkan tabel 5.7 di atas dapat dilihat bahwa nilai konstanta untuk variabel kualitas pelayanan adalah 6,987 ($a=6,987$) sedangkan hasil nilai koefisien kualitas pelayanan adalah 0,233 ($b= 0,233$). Dengan demikian dapat dibuat persamaan regresi linear dengan mengacu pada rumus $=a + bX$, sebagai berikut:

$$= a + bX$$

$$= 6,987 + 0,233X$$

Dimana: Y adalah kepuasan konsumen, dan X adalah kualitas pelayanan. Arti yang dimaksud di dalam persamaan regresi linear tersebut adalah:

1. Nilai konstanta sebesar 6,987 menyatakan bahwa jika nilai $X=0$ atau variabel kualitas pelayanan tidak ada maka nilai variabel kepuasan konsumen sebesar 6,987.
2. Koefisien regresi variabel kepuasan konsumen sebesar 0,233, yang mengandung arti bahwa setiap penambahan 1 (satu) poin atau 1 % variabel kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,233 kali.

Intepretasi dari persamaan diatas adalah bahwa koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh (0,233), yaitu mengandung arti implikasi bahwa variabel kualitas pelayanan searah dengan variabel kepuasan konsumen. Dengan kata lain bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial mempengaruhi variabel terikat (Y). Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel 5.8 sebagai berikut:

Tabel 5.8

Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan (X)	5,611	1,666	0,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2023

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dan $df = n - 2 = 73$, maka diperoleh t tabel = 1,666. Apabila nilai tingkat signifikannya $< 0,05$ dan t hitung $> t$ tabel, maka H_a diterima, dan H_o ditolak. Sehingga dapat disimpulkan variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan. Tetapi sebaliknya jika t hitung $< t$ tabel maka H_o diterima dan dapat ditarik kesimpulannya bahwa variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan tabel hasil Uji t di atas, dapat diperoleh analisis nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebesar 5,611 sedangkan nilai t tabel yaitu sebesar 1,666, karena t hitung $> t$ tabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hingga ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel bebas. Hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat dilihat pada tabel 5.9 sebagai berikut:

Tabel 5.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 ^a	.301	.292	1.42686

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 2022

Berdasarkan tabel 5.9 di atas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,549 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. Nilai R² sebesar 0,301 yang berarti 30,1% Kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan konsumen, adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan konsumen.

Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil dari perhitungan uji t dengan bantuan SPSS dan diperoleh uji t sebesar 5,611 sedangkan pada t tabel dengan taraf signifikan 5% (0,05) adalah sebesar 1,666 yang berarti bahwa nilai t hitung > t tabel ($5,611 > 1,666$) dan signifikan < 0,05 ($0,000 < 0,005$) hal ini berarti H_0 diterima.

- Selain itu diperoleh juga Koefisien determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,549 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat karena nilai R mendekati 1. Nilai R² sebesar 0,301 yang berarti bahwa 30,1% kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang dirasakan konsumen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Warga Kopi Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Seperti dilihat pada hasil pengolahan data SPSS dimana terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Hal ini

menunjukkan bahwa apabila kinerja pelayanan baik sesuai dengan harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat secara signifikan.

Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 30,1%.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaranggana, A. (2018). *Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 12 .
- Armaniah H, Marthanti A, Yusuf F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Honda Tangerang*. Jurnal Ilmu manajemen.
- Aliyyah D, Sunarti A, Ilmu F, et al. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen the little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).
- Devanty, Kumala. (2022). *Cafe, Coffee Shop : Sejarah, Fungsi, Cara Penyajian, Konsep, Contoh Menu*.
- Duwi. Priyatno. (2016). *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan spss*. (Yogyakarta: Gava Media), h, 143-150.
- Fikri, Sirhan. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. Jurnal Bisnis dan Manajemen [Vol 3, No 1](#).
- Hasni, Gunawan, & Hasmin. (2016). *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan ompo Kecamatan Lalabeta Kabupaten Soppeng*. Jurnal Mirai Management, Volume 1 nomor 2.
- Indrawan. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan)*.
- Kamal, F., & Winarso, W. (2020). *Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafilyah Jakarta: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen Vol.16 No.1 .*
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucifindo Batam*. Jurnal of Business Administration Vol 1 Nomor 2, 232-243.
- Perdana, Mahir. (2016). *Pengaruh Atribut Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu merek Costumade (Studi DI merek Dagang Customade Indonesia*. Jurnal Manajemen Vol.6 No.1.
- Sumpu, Nofita (2018). *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung (Studi Pada Mahasiswa Universitas Samratulangi Manado Angkatan 2016)*. Jurnal EMBA Vol.6 No.4.

- Saputra, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartement*. Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 9 Nomor 2.
- Susanto, H. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Astra Internasional Tbk Honda Cabang Maros*. Jurnal Brand, Volume 2 Nomor 1 .
- Siti, Amalia. (2019). *Implementasi Pelayanan Di Kelurahan Sekaran*.
Skripsi: Universitas Negeri Semarang.
- Tita, Anastasia. (2019). *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Voucher Pulsa Provider Telkomsel)*. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma: Yogyakarta.