

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH KOPI K8 DI KOTA MANADO

Level of Customer Satisfaction in K8 Coffee House, Manado City

Yeremia Gerry Putra Mongan, Grace A. J. Rumagit, dan Ribka M. Kumaat
Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi

ABSTRACT

The purpose of this study was to know the level of customer satisfaction in the K8 Coffee House. Survey Method was used in this study. The data used were primary data collected using interview techniques in the form of questionnaires. The level of customer satisfaction in K8 coffee house was determined by total score in each criterion. The research result showed that the score reached 6659 and the number of satisfaction index was 78.11% which could be classified as satisfied.

Keywords: *satisfaction, customers, coffee house, Manado City.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perubahan gaya hidup seseorang, misalnya gaya hidup mengkonsumsi kopi yang semakin meningkat. Kopi merupakan salah satu jenis minuman global yang dicintai oleh sebagian besar umat manusia dan memang sudah menjadi bagian dari gaya hidup. Kopi sangat mudah ditemukan, mulai dari warung pinggir jalan, *café*, maupun hotel berbintang menyediakan minuman kopi dengan variasi jenis dan harga yang berbeda. *Coffee Shop* di Indonesia biasa disebut warung kopi atau kedai kopi. *Coffee Shop* mulai hadir di tengah-tengah kita, mulai di pelosok desa, hingga dipusat perkotaan (Wulandari, 2013).

Menikmati kopi saat ini menjadi hal yang sudah biasa ada di kota-kota besar. Terlebih menikmati kopi di kedai-kedai atau cafe yang ada di sekitar pemukiman penduduk maupun yang berada jauh dari pemukiman penduduk. Meningkatnya jumlah konsumsi kopi yang ada pada masyarakat berdampak terhadap persaingan kedai-kedai atau cafe yang memang

menjual kopi untuk memenuhi kebutuhan konsumen kopi yang semakin beragam (Diwanggoro, 2016).

Pemilik kedai-kedai atau cafe akhirnya dituntut untuk selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap kedai-kedai atau cafe tersebut. Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Coffee Shop yang menampilkan interior, desain dan suasana yang nyaman dan tenang dalam menikmati kopi merupakan pilihan utama bagi seorang konsumen. Juga ada konsumen yang menjadikan *Coffee Shop* sebagai tempat bertukar pikiran, bersosialisasi, berkumpul bersama sahabat, keluarga maupun rekan kerja bahkan menjadikannya sebagai tempat membicarakan kemajuan bisnis para pebisnis atau pengusaha.

Di kota Manado berdirinya jenis usaha yang berkembang tidak hanya menawarkan

produk yang enak namun juga menawarkan lokasi yang menarik. Salah satu jenis usaha yang sedang berkembang yaitu usaha *Coffee Shop*. Banyaknya *Coffee Shop* baru yang berdiri dan tersebar di beberapa tempat. Sikap konsumen dan minat beli di sebuah *coffee shop* dipengaruhi beberapa hal, seperti kualitas produk dan harga yang terjangkau, kualitas lokasi dan pelayanan. Kualitas dari produk yang dijual harus dijaga untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Hal tersebut mutlak dilakukan oleh pemilik usaha yang sedang dikelola. Sebuah usaha akan bertahan, maka haruslah memikirkan cara efektif agar dapat bersaing. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk yang dikelola.

Perubahan gaya hidup konsumen inilah yang mendorong pemilik Rumah Kopi K8 Sario membuka cafe yang menawarkan kesan santai, tenang dan nyaman untuk berkumpulnya konsumen dengan teman ataupun relasinya atau hanya sekedar ingin bersantai menikmati kopi yang disajikan. Lokasi yang dipilih pun sangat strategis yaitu di Jl. Ahmad Yani Sario Manado dekat dengan pusat-pusat perbelanjaan dan pusat bisnis.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Kopi K8 di Kota Manado ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Rumah Kopi K8 di Kota Manado

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap masalah kepuasan konsumen, sebagai bahan ma-

sukan atau tambahan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa serta masyarakat umum.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Februari sampai Oktober 2017. Lokasi yang dilaksanakan adalah Rumah Kopi K8 Jl. Ahmad Yani Sario Manado.

Metode Pengambilan Data

Metode yang dipakai adalah metode survey. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan teknik wawancara berupa kuisioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data.

Konsep Pengukuran Variabel

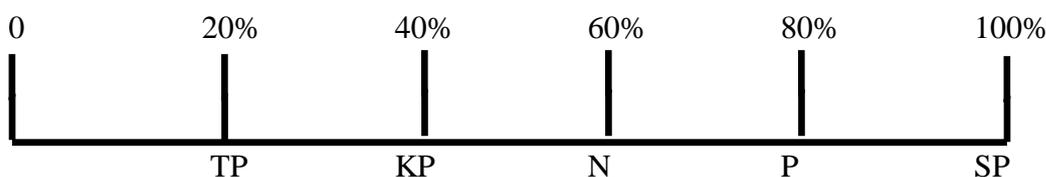
1. Karakteristik Responden :
 - a. Jenis Kelamin
 - b. Umur
 - c. Pendidikan Terakhir
 - d. Pekerjaan
 - e. Pendapatan per bulan
 - f. Jumlah kunjungan
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, adapun variabel-variabel yang diukur sebagai berikut:
 - a. *Produk*
Indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:
 - a) Kebersihan dalam penyajian produk di Rumah Kopi K8 di Kota Manado
 - b) Jenis produk di Rumah Kopi K8 di Kota Manado
 - c) Rasa dari produk Rumah Kopi K8 di Kota Manado
 - d) Tampilan fisik dari produk Rumah Kopi K8 di Kota Manado (bentuk produk dll)
 - b. *Harga*
Indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:
 - a) Harga Jual Terjangkau

- b) Harga sesuai dengan kapasitas/isi (banyaknya per porsi)
 - c) Harga sesuai dengan rasa
 - d) Harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh (tubuh terasa segar atau sehat setelah mengkonsumsi)
- c. *Tempat*
Indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:
- a) Kebersihan dalam ruangan di Rumah Kopi K8 di Kota Manado
 - b) Kenyamanan ruangan di Rumah Kopi K8 di Kota Manado
 - c) Tampilan fisik ruangan Rumah Kopi K8 di Kota Manado
 - d) Kelengkapan sarana dan fasilitas yang dimiliki usaha Rumah Kopi K8 di Kota Manado
- d. *Pelayanan*
Indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:
- a) Kecepatan dalam menyajikan produk di Rumah Kopi K8 di Kota Manado
 - b) Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan konsumen
 - c) Pengetahuan karyawan mengenai produk Rumah Kopi K8 di Kota Manado yang ditawarkan
 - d) Penampilan fisik dari karyawan (kerapian berpakaian)
 - e) Keramahan Karyawan dalam melayani konsumen

Analisis Data

$$\text{Tingkat Kepuasan Konsumen} = \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (Tertinggi)}} \times 100\%$$

Dengan interpretasi nilai:



Dalam penghitungan skoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut:

- a. Skor 5 untuk jawaban sangat puas
- b. Skor 4 untuk jawaban puas
- c. Skor 3 untuk jawaban netral
- d. Skor 2 untuk jawaban kurang puas
- e. Skor 1 untuk jawaban tidak puas

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan: Jumlah Skor Tiap Kriteria = Capaian Skor x Jumlah Responden:

$$S5 = 5 \times 100 = 500$$

$$S4 = 4 \times 100 = 400$$

$$S3 = 3 \times 100 = 300$$

$$S2 = 2 \times 100 = 200$$

$$S1 = 1 \times 100 = 100$$

Jumlah skor ideal untuk setiap item pertanyaan (Skor tertinggi) = 500 (Sangat Puas), dan jumlah skor terendah = 100 (Tidak Puas).

Cara penghitungan skor secara keseluruhan yang dilihat dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan adalah :

Jumlah Skor Seluruh Kriteria = Capaian Jumlah Skor x Jumlah Responden x Jumlah Indikator Pertanyaan

$$\text{Untuk : } S5 = 5 \times 100 \times 17 = 8500$$

$$S4 = 4 \times 100 \times 17 = 6800$$

$$S3 = 3 \times 100 \times 17 = 5100$$

$$S2 = 2 \times 100 \times 17 = 3400$$

$$S1 = 1 \times 100 \times 17 = 1700$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 8500 (Sangat Puas), jumlah skor terendah = 1700 (Tidak Puas). Adapun rumus untuk melihat tingkat kepuasan konsumen yaitu :

Keterangan kriteria interpretasi skor kepuasan konsumen:

- Angka 0% - 20% = Tidak Puas
- Angka 21% - 40% = Kurang Puas
- Angka 41% - 60% = Netral
- Angka 61% - 80% = Puas
- Angka 81% - 100% = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

Rumah kopi K8 di Kota Manado merupakan salah satu kafe kopi yang berada di jalan katamso kecamatan Sario Kota Manado. Dimana Rumah Kopi K8 di Kota Manado sudah menjadi tempat umum pilihan semua kalangan masyarakat untuk bersantai dan saling berinteraksi secara bebas. Rumah kopi K8 di Kota Manado didirikan oleh Bapak Denny Lahu pada tanggal 23 Juli 2010. Nama Rumah Kopi K8 di Kota Manado berasal dari jalan Katamso Nomor Rumah 8. Jumlah tenaga kerja di rumah kopi K8 di Kota Manado sebanyak 40 orang dengan pembagian kerja dibagi dalam dua sifit kerja. Rumah kopi K8 dapat diakses melalui jalan Ahmad Yani, dan dekat dengan salah satu mall (Mantos) yang ada di Kota Manado.

Rumah kopi K8 memiliki berbagai varian menu yang ditawarkan selain menu utama adalah kopi diantaranya kue onde-onde, tinutuan, pisang goroho dll. Dengan harga yang ditawarkan bisa menjangkau semua kalangan. Melihat permintaan pasar yang semakin meningkat sehingga bangunan rumah kopi K8 di Kota Manado dibuat lebih luas lagi.

Karakteristik Responden

Jumlah responden yang di ambil dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Penyajian data mengenai identitas responden disini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden. Adapun gambaran tentang responden yang telah menjadi sampel dalam penelitian ini di klarifikasikan

berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan terakhir, pendapatan per bulan dan jumlah kunjungan.

Jenis kelamin

Hasil penelitian didapatkan terhadap 100 responden yang secara sengaja ditemui peneliti didapatkan bahwa jenis kelamin dari responden sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden Rumah Kopi K8 Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Pria	65	65,00
Wanita	35	35,00
Total	100	100,00

Sumber: Diolah dari data primer, 2017

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian responden konsumen pada Rumah Kopi K8 di Kota Manado adalah pria dengan jumlah 65 responden dengan persentase sebesar 65,00% dan sisanya adalah wanita sebanyak 35 responden (35,00%).

Umur

Konsumen Rumah Kopi K8 di Kota Manado sudah pasti tidak sama. Demikian juga dengan umur dari masing-masing konsumen. Berikut ini adalah variasi umur dari konsumen yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Responden Rumah Kopi K8 di Kota Manado Berdasarkan Umur

Tingkat Pendidikan (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
15 – 25	6	6,00
26 – 36	14	14,00
37 – 47	25	25,00
≥ 48	55	55,00
Total	100	100,00

Sumber: Diolah dari data primer, 2017

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak ada pada umur ≥ 48 tahun ke atas dengan jumlah 55 orang dengan persentase 55,00% sedangkan yang terendah ada pada interval 15–25 tahun dengan jumlah 6 orang dengan persentase 6,00%. Dari hasil data penelitian tersebut umur dari konsumen Rumah Kopi K8 berkisar 20-40 tahun.

Tingkat pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu hal yang penting bagi manusia yang merupakan bekal dalam hidupnya. Karena dengan pendidikan yang cukup seorang akan memiliki pola pikir yang lebih maju dan berkembang. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pendidikan dari konsumen bervariasi mulai dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Jumlah Responden Rumah Kopi K8 di Kota Manado Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SMA	7	7,00
Perguruan Tinggi	93	93,00
Total	100	100,00

Sumber: Diolah dari data primer, 2017

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang tertinggi yaitu pada tingkat pendidikan perguruan tinggi dengan jumlah 93 orang (93,00%). Sedangkan tingkat pendidikan responden yang paling sedikit ada pada tingkat pendidikan sebanyak 7 orang dengan persentase yaitu 7,0%.

Pekerjaan responden

Berdasarkan data penelitian terhadap 100 responden yang secara sengaja ditemui peneliti didapatkan bahwa pekerjaan dari responden (Tabel 4). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak ada pada pekerjaan sebagai PNS / Karyawan dengan jumlah 49 orang dengan persentase 49,00% sedangkan responden yang terendah ada pada jenis pekerjaan pelaj-

ar/mahasiswa dengan jumlah 5 orang dengan persentase 5,00%.

Tabel 4. Jumlah Responden Rumah Kopi K8 di Kota Manado Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	5	5,00
PNS/Karyawan	49	49,00
Wiraswasta	46	46,00
Lain-lain	-	-
Total	100	100,00

Sumber: Diolah dari data primer, 2017

Pendapatan per bulan

Data penelitian terhadap 100 responden yang secara sengaja ditemui peneliti terhadap pendapatan per bulan bahwa pekerjaan dari responden sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Responden Rumah Kopi K8 di Kota Manado Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pendapatan Per Bulan (Rp)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
$\leq 2.500.000,00$	6	6,00
2.500.000–3.000.000	31	31,00
3.000.000–5.000.000	54	54,00
$\geq 5.000.000,00$	9	9,00
Total	100	100,00

Sumber: Diolah dari data primer, 2017

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak ada pada pendapatan Rp3.000.000–5.000.000 dengan jumlah 54 orang dengan persentase 54,00% sedangkan responden yang terendah ada pada pendapatan $< Rp2.500.000$ dengan jumlah 6 orang dengan persentase 6,00%.

Jumlah kunjungan responden

Data penelitian terhadap 100 responden yang secara sengaja ditemui peneliti didapatkan bahwa jumlah kunjungan responden sebagai berikut:

Tabel 6. Jumlah Kunjungan Responden Rumah Kopi K8 di Kota Manado

Jumlah Kunjungan (kali)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	1	1,00
2-5	65	65,00
6-10	31	31,00
10	3	3,00
Total	100	100,00

Sumber : Diolah dari data primer, 2017

Tabel 6, menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak ada pada jumlah kunjungan antara 2-5 kali dengan jumlah 65 orang dengan persentase 65,00% sedangkan responden yang terendah ada pada jumlah kunjungan 1 kali

dengan jumlah 1 orang dengan persentase 1,00%.

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk

Produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut. Pada produk ini, kepuasan konsumen terhadap produk sangat dipengaruhi oleh kebersihan dalam penyajian produk, kapasitas isi produk, rasa produk enak sesuai selera dan tampilan fisik dari produk tersebut. Variasi jawaban responden terhadap harga dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Produk

Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)
	TP(1)	KP(2)	N(3)	P(4)	SP(5)		
Kebersihan dalam penyajian produk di Rumah Kopi K8	0	0	47	52	1	354	70,8
Jenis produk di Rumah Kopi K8	0	0	28	65	7	379	75,8
Rasa produk rumah kopi K8 enak sesuai selera	0	0	31	54	15	384	76,8
Tampilan fisik produk rumah kopi K8	0	0	22	48	30	408	81,6
Jumlah						1525	76,25

Sumber: Diolah dari data primer, 2017

Tabel 7 menunjukan bahwa terdapat empat indikator kepuasan konsumen terhadap Produk dan yang mendapatkan skor tertinggi adalah pernyataan bukti fisik (*tangible*). Indikator dengan jumlah indeks kepuasan konsumen paling tinggi adalah pernyataan empat yaitu 81,6%, selanjutnya pernyataan tiga yaitu 76,8%, selanjutnya pernyataan dua yaitu 75,8% dan pernyataan satu yaitu 70,8%. Dimana sesuai hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap produk mencapai skor 1525.

Kepuasan Konsumen Terhadap Harga

Yang perlu diperhatikan dalam harga adalah bahwa konsumen tidak hanya tertarik dengan produk yang disediakan tetapi juga dari segi harga. Pada Harga ini, kepuasan konsumen terhadap harga sangat dipengaruhi oleh harga yang bisa dijangkau (murah), harga sesuai dengan isi atau banyaknya produk, harga sesuai dengan rasa dan harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh. Variasi jawaban responden untuk harga dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Harga

Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)
	TP(1)	KP(2)	N(3)	P(4)	SP(5)		
Harga Jual Terjangkau	0	1	29	60	10	379	75,8
Harga Sesuai Dengan Kapasitas / Isi (Banyaknya per porsi)	0	0	24	61	15	361	72,2
Harga Sesuai Dengan Rasa	0	0	23	45	32	409	81,8
Harga Sesuai Dengan Manfaat Yang di Peroleh	0	0	24	50	26	402	89,4
Jumlah						1551	77,55

Sumber : Diolah dari data primer, 2017

Tabel 8 menunjukkan bahwa terdapat 4 indikator kepuasan konsumen terhadap harga. Indikator dengan jumlah indeks kepuasan konsumen paling tinggi adalah pernyataan 3 yaitu 81,8% selanjutnya pernyataan 4 yaitu 80,4%, selanjutnya pernyataan 1 yaitu 75,8% dan pernyataan 2 yaitu 72,8%. Dimana sesuai hasil penelitian untuk tingkat kepuasan konsumen terhadap harga mencapai skor 1551 dengan indeks kepuasan konsumen sebesar 77,55%. Sehingga interpretasi nilainya tergolong Puas.

Tingkat Kepuasan Terhadap Tempat

Yang perlu diperhatikan dalam tempat adalah bahwa konsumen tidak hanya tertarik dengan produk dan harga tetapi juga tempat. Pada Tempat ini, kepuasan konsumen terhadap tempat sangat dipengaruhi oleh kebersihan dalam ruangan, kenyamanan ruangan, tampilan fisik ruangan dan kelengkapan sarana dan fasilitas yang dimiliki usaha rumah kopi K8. Variasi jawaban responden untuk tempat dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9 menunjukkan bahwa terdapat empat indikator kepuasan konsumen terhadap tempat. Pernyataan dengan skor tertinggi adalah kelengkapan sarana dan fasilitas yang dimiliki Rumah Kopi K8 berada pada indikator Kelengkapan sarana dan fasilitas yang dimiliki

Rumah Kopi K8 sebesar 82,6%. Dan yang paling rendah pada indikator kebersihan dalam ruangan di rumah kopi K8 sebesar 72,8%. Yang dimaksud disini seperti adanya fasilitas soundsystem atau alat pemutar music, ada juga TV. Dan kemudian diikuti oleh pernyataan tampilan fisik ruangan Rumah Kopi K8 yang dimaksud disini adalah penataan ruangan seperti memelihara bunga, memajang foto atau lukisan. Pada indikator Tempat indeks kepuasan konsumen yang diperoleh adalah sebesar 78,15% sehingga interpretasi nilainya tergolong puas.

Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Tempat

Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)
	TP(1)	KP(2)	N(3)	P(4)	SP(5)		
Kebersihan Dalam Ruangan di Rumah Kopi K8	0	0	40	56	4	364	72,8
Kenyamanan Ruangan di Rumah Kopi K8	0	0	33	57	10	377	75,4
Tampilan Fisik Ruangan Rumah Kopi K8	0	0	22	47	31	409	81,8
Kelengkapan Sarana dan Fasilitas Yang Dimiliki Rumah Kopi K8	0	0	21	45	34	413	82,6
Jumlah						1563	78,15

Sumber : Diolah dari data primer, 2017

Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan

Konsumen tidak hanya tertarik dengan produk, harga, tempat tetapi juga pelayanan. Pada Pelayanan ini, kepuasan konsumen terhadap tempat sangat dipengaruhi oleh kecepatan dalam menyajikan produk, kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan

mengenai keluhan konsumen, pengetahuan karyawan mengenai produk, penampilan fisik dari karyawan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen. Variasi jawaban responden terhadap pelayanan dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan

Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)
	TP(1)	KP(2)	N(3)	P(4)	SP(5)		
Kecepatan Dalam Menyajikan Produk di Rumah Kopi K8	0	0	30	53	17	387	77,4
Kesigapan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan dan Mengenai Keluhan Konsumen	0	0	27	51	22	405	81
Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk Rumah Kopi K8 Yang di Tawarkan	0	0	17	46	37	420	84
Penampilan Fisik Karyawan	0	0	18	39	43	425	85
Keramahan Karyawan Dalam Melayanai Konsumen	0	0	18	45	37	419	83,8
Jumlah						2065	82,24

Sumber: Diolah dari data primer, 2017

Tabel 10 menunjukkan bahwa terdapat empat pertanyaan kepuasan konsumen terhadap indikator tempat. Indikator yang memiliki skor tertinggi adalah pernyataan penampilan fisik karyawan sebesar 85% yang dimaksud disini

adalah rapih dan bersih saat berpakaian. Kemudian diikuti oleh pernyataan pengetahuan karyawan mengenai produk yang ditawarkan yang dimaksud disini karyawan tahu akan setiap produk yang akan ditawarkan kepada kon-

sumen. Kemudian diikuti oleh pernyataan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang dimaksud disini adalah sikap ramah seperti memberikan senyum kepada konsumen. Kemudian diikuti oleh kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang dimaksud disini adalah sikap cepat dari karyawan yang siap untuk melayani konsumen. Dan yang terakhir adalah

pernyataan kecepatan dalam menyajikan produk yang dimaksud disini adalah kecepatan dengan memperhatikan waktu agar konsumen tidak menunggu terlalu lama. Indikator pelayanan memperoleh skor rata-rata 82,24% sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat puas.

Rekapitulasi Pengukuran Kepuasan Konsumen Terhadap Produk, Harga, Tempat dan Pelayanan

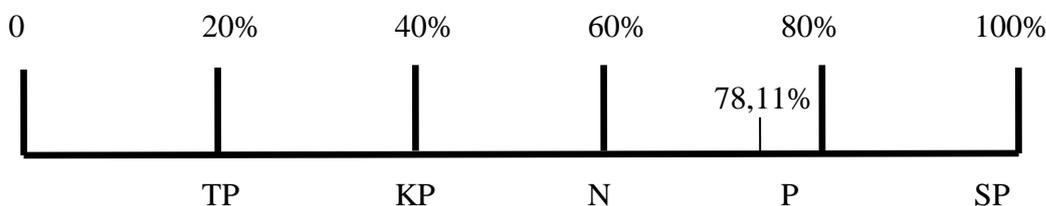
Tabel 11. Rekapitulasi Jumlah Skor Pengambilan Data, Indeks Kepuasan, dan Interpretasi Terhadap Produk, Harga, Tempat Dan Pelayanan

Pernyataaan	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
Produk	1525	76,25	Puas
Harga	1551	78,8	Puas
Tempat	1563	76,15	Puas
Pelayanan	2056	82,24	Sangat Puas
	6659	78,11	Puas

Sumber: Diolah dari data primer, 2017

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen rumah kopi K8, maka perlu dihitung jumlah seluruh skor pada setiap kriterium, dimana sesuai hasil peneliti ini skor mencapai 6659. Pada penelitian ini, jumlah indeks kepu-

san yang tertinggi berada pada indikator pelayanan sebesar 82,24% dan indeks kepuasan konsumen sebesar 78,11% yang dikategorikan puas, dengan interpretasi nilai:



Keterangan kriteria interpretasi skor kepuasan konsumen :

- Angka 0% - 20% = Tidak Puas
- Angka 21% - 40% = Kurang Puas
- Angka 41% - 60% = Netral
- Angka 61% - 80% = Puas
- Angka 81% - 100% = Sangat Puas

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen rumah kopi K8 di Kota Manado, maka perlu dihitung jumlah seluruh skor pada setiap kriterium, dimana sesuai hasil peneliti ini skor mencapai 6659. Pada penelitian ini, jumlah indeks kepuasan yang tertinggi berada pada indikator pelayanan sebesar 82,24% dan indeks kepuasan konsumen sebesar 78,11% yang dikategorikan puas

DAFTAR PUSTAKA

- Diwangko, Elan. 2016. Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Kopi dan Pelayanan di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta. Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wulandari, Nur. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.