

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH KOPI BILLY JALAN 17 AGUSTUS KOTA MANADO

LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION WITH SERVICES AT RUMAH KOPI BILLY JLN. 17 AGUSTUS MANADO CITY

Irfandi Ramli ⁽¹⁾, **Charles Reijnaldo Ngangi** ⁽²⁾, **Audrey Julia Maria Maweikere** ⁽²⁾

1) Mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

2) Dosen Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: 15031104087@student.unsrat.ac.id

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id

: Jumat, 08 April 2022

Disetujui diterbitkan

: Sabtu, 28 Mei 2022

ABSTRACT

This study aims to determine the level of consumer satisfaction with services at Rumah Kopi Billy Jalan 17 Agustus Manado City. The research lasted for 2 months and was carried out from September to October 2021. The data collected, namely primary data, was obtained from direct interviews with consumers as visitors by using a questionnaire. Secondary data were obtained from coffee house owners as well as data related to research taken from the internet. Sampling was done by accidental sampling as many as 5 respondents every day from Monday to Saturday which could be found so that the number of respondents was 30 people. The results showed that the level of consumer satisfaction with services at the Rumah Kopi Billy Jln 17 Agustus, Manado was included in the satisfied category with a satisfaction index of 77.68% based on product, price, place, promotion and service quality.

Keywords : satisfaction level; consumer; service; coffee house

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Rumah Kopi Billy Jalan 17 Agustus Kota Manado. Penelitian berlangsung selama 2 bulan dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober 2021. Data yang dikumpulkan yaitu data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan konsumen sebagai pengunjung dengan menggunakan kuesioner. Data sekunder diperoleh dari pemilik rumah kopi serta data-data yang berhubungan dengan penelitian yang diambil dari internet. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *sampling accidental* sebanyak 5 responden setiap hari dari Senin sampai Sabtu yang bisa ditemui sehingga jumlah responden berjumlah 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Rumah Kopi Billy Cabang 17 Agustus Manado termasuk dalam kategori puas dengan angka indeks kepuasan 77.68% berdasarkan produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : tingkat kepuasan; konsumen; pelayanan; rumah kopi

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah Kopi Billy Jalan 17 Agustus Kota Manado adalah salah satu kedai kopi yang sangat diminati kalangan aktivis selain Kedai Kopi Jalan Roda (Jarod) dan rumah kopi lainnya. Tempat tersebut menjadi yang paling sering dikunjungi tidak hanya sekedar menikmati kopi melainkan Rumah Kopi Billy memiliki lokasi yang cukup strategis yang bersebelahan dengan beberapa asrama mahasiswa, kantor, perumahan masyarakat dan letaknya tepat di depan jalan. Hal ini menjadikan pertimbangan atas setiap pengunjung baik mahasiswa, politisi dan tukang ojek, sehingga menarik dan memiliki keistimewaan tersendiri.

Salah satu aspek yang penting dalam memenangkan persaingan adalah dengan menciptakan kepuasan pada konsumen. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Selama dan setelah mengkonsumsi produk atau jasa, konsumen mengembangkan rasa puas atau tidak puas. Hal ini merupakan penilaian yang disebabkan oleh pengalaman menggunakan dan mengkonsumsi produk tersebut.

Mengingat semakin ketatnya persaingan karena semakin banyak rumah kopi yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan pemilik rumah kopi harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Rumah Kopi Billy Jalan 17 Agustus Kota Manado.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sedangkan kepuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi

konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa (Yuniarti, 2015).

Ciri-ciri Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Menurut Kotler dkk (2009), bahwa konsumen merasa puas, jika :

1. Loyal terhadap produk, yaitu membeli ulang dari produsen yang sama.
2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang dikonsumsi.
3. Perusahaan menjadi pertimbangan utama, yaitu ketika membeli merek lain perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.

Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen

Menurut Price Arnould dan Zinkhan dalam Yuniarti (2015) menyatakan bahwa tipe-tipe kepuasan konsumen sebagai berikut :

1. Kepuasan sebagai *Contentment*
2. Kepuasan sebagai *Pleasure*
3. Kepuasan sebagai *Delight*
4. Kepuasan sebagai *Ambivalence*

Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai metode dan teknik. Menurut Kotler dkk. (2009), metode dalam pengukuran kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berfokus pada konsumen mempermudah konsumen untuk memberikan saran dan keluhan terhadap

perusahaan. Setiap organisasi yang berorientasi pada konsumen perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan.

2. *Ghost Shopping* atau *Mystery Shopper*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing berdasarkan pengalaman tersebut.

3. Analisis Konsumen yang Hilang

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah ke pemasok lain untuk mempelajari penyebabnya. Survei kepuasan konsumen perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah ke pemasok lain guna mempelajari alasannya.

Pengertian Kedai Kopi

Kedai kopi adalah tempat yang menyediakan kopi dan berbagai jenis minuman lainnya, selain itu kedai kopi juga menyediakan berbagai jenis makanan ringan sebagai teman minum kopi. Kedai kopi juga merupakan tempat di mana berkumpulnya orang-orang yang sekedar bersantai ataupun melakukan aktifitas diskusi kecil, obrolan ringan dan bersenang-senang dengan hiburan yang ada. Selain itu ada juga yang memanfaatkan kedai kopi sebagai tempat beristirahat yang nyaman selain di rumah sendiri, biasanya di siang hari.

Pada dasarnya kedai kopi identik dengan kalangan-kalangan paruh baya hal ini didasari karena pelanggan-pelanggan yang sering berada di kedai kopi merupakan orang-orang yang sudah paruh baya, namun seiring perkembangan zaman kedai kopi tidak hanya diminati oleh kalangan-kalangan tertentu saja tapi sudah mencakup berbagai elemen, mulai

dari orang tua, anak muda, bahkan anak-anak pun sering berada di kedai kopi dengan di dampingi orang tua.

Fungsi Kedai Kopi

Kedai kopi erat hubungannya dengan ruang publik. Fungsi kedai kopi tersebut yang memungkinkannya menjadi ruang yang dapat dinikmati, ditempati oleh siapa saja. Fungsi tersebut menghadirkan kedai kopi menjadi ruang yang bebas bagi setiap orang.

Kedai kopi juga merupakan tempat berkumpulnya orang-orang yang sekedar bersantai atau melakukan aktifitas (ringan) lainnya seperti diskusi atau obrolan, membaca media cetak, online atau buku, menyelesaikan beberapa tugas akademik atau non-akademik hingga bersenang-senang dengan hiburan yang ditawarkan (Nurazizi, 2013).

Kedai Kopi dan Letaknya yang Strategis

Rumah Kopi Billy Jalan 17 Agustus Manado di Kelurahan Teling Atas, Kecamatan Wanea, Kota Manado adalah salah satu kedai kopi yang sangat diminati kalangan aktivis, selain Kedai Kopi Jalan Roda (Jarod) dan rumah kopi lainnya. Tempat tersebut menjadi yang paling sering dikunjungi tidak hanya sekedar menikmati kopi melainkan Rumah Kopi Billy memiliki lokasi yang cukup strategis yang bersebelahan dengan beberapa asrama mahasiswa, kantor, perumahan masyarakat dan letaknya tepat di depan jalan. Hal ini menjadikan pertimbangan atas setiap pengujung baik mahasiswa, politisi dan tukang ojek, sehingga menarik dan memiliki keistimewaan tersendiri.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Kopi Billy Jalan 17 Agustus di Kota Manado?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Rumah Kopi Billy Jalan 17 Agustus Kota Manado.

Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, dapat menerapkan ilmu yang dipelajari selama kuliah hingga pada kehidupan masyarakat diharapkan dapat menambah wawasan bahkan pengetahuan.
2. Bagi pemilik rumah kopi, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan yang berkaitan dengan perilaku konsumen sehingga dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan omset penjualan.
3. Bagi pemerintah, dapat dijadikan sebagai kajian mendasar untuk mengambil kebijakan serta dapat meningkatkan lapangan pekerjaan melalui sektor UMKM kreatif.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian berlangsung selama 2 bulan yaitu dari bulan September sampai Oktober 2021. Tempat penelitian di Rumah Kopi Billy Cabang Jalan 17 Agustus, Kelurahan Teling Atas, Kota Manado.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan data primer diperoleh dengan memberikan pertanyaan langsung kepada konsumen, menggunakan kuesioner. Data sekunder diperoleh dari pemilik usaha tersebut yang terkait dalam penelitian ini, seperti sejarah berdirinya rumah kopi, jenis makanan dan minuman.

Metode Pengambilan Sampel

Sampel yang diambil sebanyak 30 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling accidental* (secara kebetulan yang gampang ditemui) dilaksanakan selama 6 hari dimulai dari hari Senin sampai dengan Sabtu, setiap hari di wawancarai sebanyak 5 responden secara *accidental*.

Konsep Pengukuran Variabel

Karakteristik dan konsep pengukuran variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden : Usia (tahun); Jenis Kelamin: (Laki-laki/Perempuan); Tingkat Pendidikan : Formal (SD, SMP, SMA dan Sarjana); Pekerjaan (profesi responden).
2. Frekuensi berkunjung dalam 1 bulan
3. Kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan yang diberikan Rumah Kopi Billy, dengan variabel-variabel yang diukur sebagai berikut:
 - a. Produk, indikator-indikator pertanyaan :
 - Tampilan fisik produk.
 - Ukuran isi produk yang disajikan : besar kecilnya-banyak sedikitnya.
 - Citarasa produk : rasa enak dan cocok dengan selera konsumen.
 - b. Harga, indikator-indikator pertanyaan :
 - Harga jual produk : terjangkau.
 - Kesesuaian harga : harga sesuai dengan produk.
 - Kesesuaian harga dengan cita rasa produk yang disajikan.
 - c. Tempat (lokasi), indikator-indikator pertanyaan :
 - Kemudahan dalam menjangkau lokasi : lokasi strategis.
 - Kebersihan ruangan : ruangan bersih, nyaman dan teratur.
 - Parkiran : tersedianya halaman parkir.
 - d. Promosi, indikator-indikator pertanyaan :
 - Promosi penjualan : adanya potongan harga dan diskon pada produk.
 - Iklan : tampilan iklan melalui grab, gojek ataupun media sosial lainnya.
 - Promosi sesuai dengan kenyataan produk.

- e. Kualitas Pelayanan, indikator-indikator pertanyaannya :
- Kualitas dan keandalan jasa pelayanan : kecepatan dalam penyajian.
 - Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen.
 - Penampilan fisik (*tangible*) : penampilan.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel dengan menggunakan pengukuran Skala Likert. Metode ini menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan rumah kopi di tempat penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Rumah Kopi Billy

Rumah Kopi Billy (RKB) berdiri sejak tahun 2006 telah berkembang sehingga memiliki 7 cabang yang semuanya dikelola dalam satu ikatan keluarga. Didirikan oleh Stien Rondonuwu bertempat di Jalan Sam Ratulangi Manado. Saat ini warung kopi sudah 15 tahun dan sangat ramai dikunjungi oleh kaum milenial maupun orang dewasa, karena rasa dan aroma dari warung kopi yang khas.

Saat ini RKB sudah memiliki cabang di Manado yakni, Cabang Jalan 17 Agustus, Cabang Megamas Manado, Cabang Area Marina Plaza Manado dan RKB yang original pertama berada di Jalan Sam Ratulangi Manado dekat Rumah Sakit Pancaran Kasih dan RKB Cabang Airmadidi Usaha ini juga sudah dibuka di luar Kota Manado, tepatnya di Kelapa Gading Jakarta dan di Jalan Grand Galaxy Boulevard, Bekasi Selatan dan Bali. Semuanya dikelola oleh keturunan Oma Stien yaitu adik, anak dan cucu yaitu Keluarga Palit-Rondonuwu.

RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado merupakan salah satu rumah kopi yang berdiri

di jalan utama dekat dengan perkantoran, perumahan, dan asrama. Berdiri sejak Februari 2011, oleh keluarga besar Palit-Rondonuwu dan dikelola oleh anak dari Oma Stien dan beroperasi dari hari Senin sampai Sabtu pukul 07:00 sampai 19:00 Wita (hari Minggu tutup). Konsep RKB menyediakan makanan dan minuman yang beragam dengan harga yang terjangkau. Dengan fasilitas parkir dan toilet, menggunakan kipas angin tidak ada AC dengan jumlah pelayan sebanyak 6 orang termasuk kasir.

Karakteristik Responden

Usia Responden

Dalam penelitian ini usia responden diambil berdasarkan saat dilaksanakan penelitian dan dinyatakan dalam tahun. Tingkat usia pada responden sebagai pengunjung di RKB Jalan Cabang 17 Agustus Manado bervariasi mulai dari usia 17 sampai 39 tahun, dengan rata-rata untuk semua responden 30 orang adalah 25.63 tahun. Hal ini dikarenakan responden tidak ditentukan dalam hal usia. Kelompok usia dibagi menjadi 2 kategori yaitu dibawah dari nilai rata-rata 17-25 tahun, dan di atas dari nilai rata-rata 26-39 tahun. Usia responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Kelompok Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	17 - 25	17	56.67
2.	26 - 39	13	43.33
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2021

Jenis Kelamin Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terbesar adalah yang jenis kelamin laki-laki yaitu mencakup 63.33% dari total responden. Sedangkan yang terkecil responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 36.67% yang ditunjukkan pada Tabel 2. Dalam penelitian ini yang lebih mendominasi adalah laki-laki karena laki laki identik dengan rumah kopi. Dimana rumah kopi hampir semuanya didominasi oleh pelanggan berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden Pengunjung Rumah Kopi Billy

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	19	63.33
2.	Perempuan	11	36.67
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2021

Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan adalah suatu proses yang dicapai oleh seseorang sehingga mendapatkan pengetahuan, pengalaman dan keterampilan. Tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA	5	16.67
2.	Mahasiswa	8	26.67
3.	Sarjana (S1)	17	56.66
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2021

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden dari pengunjung di RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado sebagian besar berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 17 responden dengan persentase 56.66%. Pada penelitian ini tingkat pendidikan responden mempengaruhi dalam memahami setiap pertanyaan dan memberikan jawaban.

Jenis Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan responden yang berkunjung di rumah kopi ini terdiri dari berbagai bidang seperti pelajar/mahasiswa, PNS dan pegawai swasta bahkan ibu rumah tangga. Tabel 4 menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan.

Tabel 4. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar/mahasiswa	12	40.00
2.	PNS	8	26.67
3.	Pegawai Swasta	9	30.00
4.	Lainnya (IRT)	1	3.33
Jumlah		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2021

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan jenis pekerjaan dari responden maka Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Swasta mendominasi sebagai konsumen di rumah kopi ini, sebanyak 17 responden (56.67%) dibandingkan dengan mahasiswa/pelajar 12 orang (40%) bahkan

ada 1 responden yang tidak bekerja (ibu rumah tangga).

Frekuensi Berkunjung

Tabel 5 berikut menunjukkan frekuensi berkunjung dari konsumen sebagai responden yang dalam hal ini jumlah kunjungan rata-rata per bulan.

Tabel 5. Frekuensi Kunjungan Responden dalam 1 Bulan

No.	Frekuensi Kunjungan/bulan	Jumlah	Persentase (%)
1.	1 - 3 kali	7	23.33
2.	4 - 6 kali	13	43.34
3.	7 - 10 kali	10	33.33
Total		30	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2021

Pada saat wawancara yang berkunjung dengan frekuensi yang di atas 5 kali kunjungan dalam sebulan yaitu responden yang lokasi kantor tempat bekerja yang dekat dengan lokasi RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado. Responden yang hanya 1 sampai 2 kali berkunjung adalah mereka yang hanya kebetulan lewat atau bersamaan dengan kelompok teman atau rombongan yang mentraktir di rumah kopi tersebut.

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Rumah Kopi Billy Cabang Jalan 17 Agustus Manado

Berikut hasil penelitian tentang kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan yang diberikan Rumah Kopi Billy Jalan 17 Agustus Manado, dengan variabel-variabel yang diukur berdasarkan indikator-indikator produk, harga, tempat (lokasi), promosi, dan kualitas pelayanan.

Tabel 6. Total Skor, Indeks Kepuasan dan Interpretasi Hasil Penelitian

No.	Kepuasan Konsumen	Total Skor	Indeks Kepuasan	Interpretasi
Produk				
1.	Tampilan produk : makanan dan minuman.	121	80.67	Puas
2.	Ukuran produk : sedikit banyaknya porsi yang disajikan.	119	79.33	Puas
3.	Citarasa produk : rasa enak dan cocok dengan selera konsumen.	126	84.00	Sangat Puas
Harga				
4.	Harga jual produk : terjangkau/tidak terjangkau.	121	80.67	Puas
5.	Kesesuaian harga dengan isi	123	82.00	Sangat Puas

: harga sesuai dengan isi produk.			
6. Kesesuaian harga dengan citarasa produk yang disajikan.	127	84.67	Sangat Puas
Tempat			
7. Kemudahan dalam menjangkau lokasi : lokasi strategis.	120	80.00	Puas
8. Tampilan fisik ruangan : bersih dan teratur serta nyaman.	126	84.00	Sangat Puas
9. Tersedianya halaman parkir.	111	74.00	Puas
Promosi			
10. Promosi penjualan : adanya potongan harga dan diskon pada produk.	95	63.33	Puas
11. Iklan : tampilan iklan melalui grab, gojek ataupun media sosial lainnya.	97	64.67	Puas
12. Promosi sesuai dengan kenyataan.	88	58.67	Kurang Puas
Kualitas Pelayanan			
13. Kualitas dan keandalan jasa pelayanan : kecepatan dalam penyajian.	118	78.67	Puas
14. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen.	129	86.00	Sangat Puas
15. Penampilan fisik (<i>tangible</i>) karyawan.	127	84.67	Sangat Puas

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2021.

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 15 indikator tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado, indikator 1 sampai 3 merupakan kepuasan konsumen terhadap pelayanan dalam hal produk rumah kopi dengan rata-rata interpretasi nilai yaitu 81.33 sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dalam hal produk yaitu ukuran, tampilan dan cita rasa. Konsumen sangat puas dengan cita rasa dari kopi di rumah kopi ini.

Pada indikator 4 sampai 6 merupakan kepuasan konsumen dalam hal harga dengan rata-rata interpretasi nilai yaitu 82.44 tergolong dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado dalam hal harga yakni harga yang terjangkau, yang sesuai dengan produk serta cita rasa produk sangat memuaskan konsumen.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan rumah kopi, berdasarkan tempat atau lokasi terdapat pada indikator 7 sampai 9 dengan

rata-rata nilai yang diperoleh yaitu 79.33 dengan interpretasi puas, dimana ada pernyataan konsumen yang nilainya rendah yaitu pada tempat parkir yang tidak luas karena hanya parkir di tepi jalan.

Pada indikator 10 sampai 12 merupakan kepuasan konsumen dalam hal promosi dengan rata-rata interpretasi nilai yaitu 62.22 masih tergolong dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado dalam hal promosi walaupun nilainya relatif rendah jika dibandingkan dengan pelayanan yang lain karena promosi tidak sesuai dengan harapan para konsumen, namun secara umum konsumen merasa puas dan mengabaikan tentang promosi ini.

Indikator 13 sampai 15 merupakan kepuasan konsumen dalam hal kualitas pelayanan dengan rata-rata interpretasi nilai yaitu 83.11 tergolong dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado dalam hal kualitas pelayanan berdasarkan kecepatan dalam penyajian, keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen serta penampilan fisik dari karyawan sangat memuaskan konsumen.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado berdasarkan produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan memberikan pelayanan yang puas kepada konsumen. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan rumah kopi tersebut dihitung jumlah keseluruhan skor pada setiap kriteria, dan sesuai hasil penelitian skor mencapai 1.748. Dalam penelitian ini, jumlah skor ideal tertinggi 2.250 (tertinggi) dan jumlah skor terendah yaitu 450 (rendah).

Berdasarkan data yang dihimpun dari 15 indikator pernyataan yang diajukan kepada 30 orang responden sebagai pengunjung di RKB Cabang Jalan 17 Agustus, diperoleh total skor 1.748. Secara persentase, angka indeks tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di RKB, sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (tertinggi)}} \times 100\% \\ &= \frac{1.748}{2.250} \times 100 \\ &= 77.68\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Skala Likert, indeks tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di RKB berada pada titik 77.68% dan tergolong dalam kategori puas (P).

Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di RKB Cabang Jalan 17 Agustus Manado tergolong dalam kategori puas, secara keseluruhan dalam hal produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan walaupun di bagian promosi masih ada konsumen yang kurang puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Rumah Kopi Billy Cabang Jalan 17 Agustus Manado termasuk dalam kategori puas dengan angka indeks kepuasan 77.68% berdasarkan produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan walaupun di bagian promosi masih ada konsumen yang kurang puas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disarankan bahwa pihak rumah kopi perlu memperbaiki promosi lewat media sosial yaitu memperbarui setiap saat data yang sudah kadaluarsa serta promosi-promosi dalam bentuk lainnya seperti potongan harga atau diskon untuk produk-produk tertentu, juga mengusahakan perluasan lahan parkir sehingga dapat menampung kendaraan konsumen baik sepeda, sepeda motor maupun mobil, bila perlu menyediakan kotak saran untuk menampung saran dan kritik konsumen untuk perbaikan pelayanan rumah kopi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Nurazizi, R. 2013. *Kedai Kopi dan Gaya Hidup Konsumen (Analisis Simulacrum Jean P Baudrillard Tentang Gaya Hidup Ngopi di Excelso)*. *Doctoral dissertation*, Universitas Brawijaya.
- Yuniarti, V. S. 2015. *Perilaku Kosumen Teori dan Praktik*. Pustaka Setia: Bandung.