

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN K2B CAFE DI KOTA MANADO

Consumer Satisfaction Level K2B Cafe in Manado City

Maria Kristina Purba, Yolanda Pinky Rori, dan Oktavianus Porajouw
Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi

ABSTRACT

This study aims to measure the level of K2B Cafe consumer satisfaction in Manado City in terms of product, price, place, promotion, and service aspects. This research was conducted from January to May 2020. This study used primary and secondary data with accidental sampling techniques and 30 respondents with Likert Scale as the measurement instrument. The results showed that the level of K2B Cafe consumer satisfaction in Manado City was 78.11% with satisfied interpretation. Specifically, the level of customer satisfaction K2B Cafe for the very satisfied category is the variable price of 85,11% and promotion of 84.33%. For the satisfied category, product variable is 79.77%, place is 74.16%, and service is 74.33%.

Keywords: *Consumer Satisfaction Level, K2B Cafe, Manado City*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peningkatan jumlah konsumsi penduduk terhadap makanan dan minuman disebabkan oleh proses modernisasi. Hal ini menunjukkan bahwa bisnis dibidang makanan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup potensial untuk dikembangkan (Salimah, 2011). Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (Tjiptono dalam Sari, 2012). Ada beberapa jenis usaha restoran yang sementara berkembang di Kota Manado, salah satunya adalah K2B Cafe. Berkaitan dengan pentingnya tingkat kepuasan konsumen K2B Cafe, maka perlu diukur tingkat kepuasan konsumen K2B Cafe di Kota Manado, dimana dalam menjalankan strategi pemasaran K2B Cafe, maka perlu adanya bauran pemasaran yang meliputi: *prod-*

uct, price, promotion, place, dan Service yang dapat dijadikan sebagai pedoman bagi Cafe K2B di Kota Manado.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, harga, tempat, promosi dan juga pelayanan yang ditawarkan oleh pihak K2B Cafe?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, harga, tempat, promosi dan juga pelayanan yang disajikan oleh K2B Cafe

Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemilik Usaha K2B Cafe, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam menentukan produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan dalam peningkatan usaha.

2. Sebagai sarana bagi penulis untuk melatih dalam meneliti suatu masalah guna mencari pemecahan masalah.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan selama 5 bulan yaitu Januari 2020 sampai Mei 2020 dari persiapan hingga penyusunan laporan hasil penelitian. Tempat penelitian dilaksanakan di K2B Cafe, Jl. Kampus Timur, Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado.

Jenis dan Sumber Data

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer
Data ini diperoleh secara langsung dari konsumen K2B Cafe melalui wawancara secara langsung.
- b. Data Sekunder
Data yang diambil langsung dari K2B Cafe, berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi dan uraian pekerjaan, jenis dan harga produk K2B Cafe.

Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi

Metode Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel konsumen K2B Cafe menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sujarweni, 2014).

Konsep Pengukuran Variabel

- 1 Produk (*product*), yaitu jenis makanan di tawarkan produsen kepada pembeli, di ukur berdasarkan indicator: (1) kualitas rasa produk yang disajikan (citarasa); (2)

kebersihan dalam penyajian; (3) tampilan fisik produk

- 2 Harga (*price*) adalah jumlah uang yang dikeluarkan konsumen untuk memperoleh suatu produk, diukur berdasarkan indicator: (1) terjangkau atau tidaknya harga; (2) kesesuaian harga dengan kuantitas/isi; (3) kesesuaian harga dengan cita rasa.
- 3 Tempat (*place*) adalah fasilitas yang disediakan produsen, diukur berdasarkan indicator: (1) kemudahan tempat untuk dijangkau oleh konsumen; (2) tersedianya halaman parker; (3) kenyamanan yang ditawarkan oleh K2B Café; (4) kebersihan ruangan.
3. Promosi adalah penawaran produk yang melalui media cetak, elektronik, media online dan lainnya. Diukur dari jenis media yang digunakan K2B Café.
4. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah sikap, perilaku yang ditampilkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pengukurannya menggunakan indikator sebagai berikut: (1) penampilan fisik (*tangible*) yaitu penampilan fisik dari karyawan; (2) daya tanggap yaitu kesigapan pihak restoran dalam menanggapi keluhan dari pelanggan (*responsiveness*); (3) empati yaitu keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen (*emphaty*); (4) jaminan yaitu kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk yang ditawarkan (*assurance*); (5) kualitas dan keandalan jasa pelayanan, yaitu kecepatan dalam penyajian (*reliability*)

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat mengenai masalah-masalah yang ada dalam masyarakat, tata cara yang berlaku, serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap,

pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Uji Skala Likert

Uji skala likert adalah pengujian yang dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa atau produk. Menurut Rangkuti (2002), skala likert merupakan teknik pengukuran sikap yang paling luas digunakan dalam riset pemasaran. Untuk setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang dibagikan dalam 5 kategori yakni:

- a. Sangat Puas (SP) diberi skor 5
- b. Puas (P) diberi skor 4
- c. Netral (N) diberi skor 3
- d. Tidak Puas (TP) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Puas (STP) diberi skor 1

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan: jumlah skor tiap kriterium x jumlah responden.

Jadi:

$$S5 = 5 \times 30 = 150$$

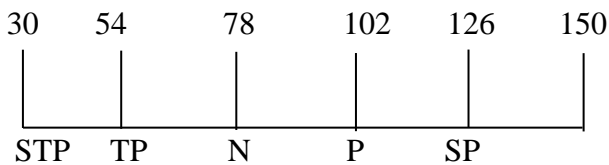
$$S4 = 4 \times 30 = 120$$

$$S3 = 3 \times 30 = 90$$

$$S2 = 2 \times 30 = 60$$

$$S1 = 1 \times 30 = 30$$

Jumlah skor ideal untuk setiap pernyataan (skor tertinggi) = 150, jumlah skor terendah = 30. Dengan interpretasi nilai:



Gambar 1. Interpretasi Nilai Dari Masing-Masing Pertanyaan

Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen K2B Cafe dari segi produk, harga, tempat dan pelayanan: jumlah skor seluruh kriterium = capaian

jumlah skor x jumlah responden x instrument pernyataan untuk:

$$S5 = 5 \times 30 \times 18 = 2700$$

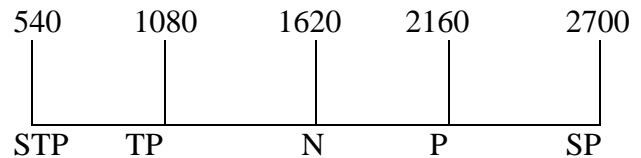
$$S4 = 4 \times 30 \times 18 = 2160$$

$$S3 = 3 \times 30 \times 18 = 1620$$

$$S2 = 2 \times 30 \times 18 = 1080$$

$$S1 = 1 \times 30 \times 18 = 540$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pernyataan = 2700 (tertinggi), jumlah skor terendah = 540. Berdasarkan data yang dihimpun dari 18 pernyataan yang diajukan kepada 30 responden dengan interpretasi nilai:



Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Customer Satisfaction Indeks (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan variabel-variabel yang diukur. Menurut Irawan (2003), pengukuran terhadap *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* diperlukan karena hasil dari digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

K2B Cafe adalah sebuah Cafe yang berlokasi di Jl. Kampus Timur, Kleak, Kecamatan Malalayang, Kota Manado. Cafe ini berdiri sejak Agustus 2018 dengan pemilik bernama Bapak Revo Tampi dan Ibu Rini Mamoto. Selain mengurus K2B Cafe Bapak Revo Tampi merupakan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) di Universitas Sam Ratu-langi Manado. Sedangkan Ibu Rini Mamoto bekerja sebagai kasir di K2B Cafe. K2B Cafe

memiliki dua arti yaitu Karena Kasih Bapa dan Kenneth Keith Bryan. K2B Cafe ini menawarkan tempat yang menarik dan nyaman. K2B Cafe mulai beroperasi dari hari senin sampai hari sabtu pukul 08:00 sampai 23:00.

Pada Tabel 1 menjelaskan bahwa jenis dan harga menu di K2B Cafe terdiri dari bermacam-macam jenis makanan dan minuman dengan harga yang bervariasi seperti tinutuan/midal, mie kuah (ayam/cakalang), nasi campur, nasi goreng (ayam/roa/cakalang), nasi ayam lalapan, mie ceplok, roti bakar, pisang goroho, pisang sepatu dan gohu. Sedangkan menu minuman yaitu: kopi hitam, kopi susu, teh manis, teh susu, lemon tea, mило, juice sirsak, juice alpukat, es kacang susu, nutrisari, nutrisari gula merah, coca-cola, fanta, sprite, fanta susu, jeruk nipis, air mineral. Harga makanan sangat terjangkau dengan rentang harga Rp6.000 sampai dengan Rp17.000, sedangkan untuk minuman memiliki rentang harga Rp4.000 sampai dengan Rp15.000.

Struktur Kepemimpinan

Adapun Struktur Kepemimpinan K2B cafe terdiri dari pemilik cafe, koki, Waiter/waitress, dan kasir. Berikut adalah tanggung jawab yang dilakukan masing-masing bagian.

1. Pemilik Cafe

Pemilik cafe berada pada hierarki kekuasaan dan pengambil keputusan tertinggi di cafe. Pemilik cafe bertugas untuk menyusun strategi dalam pengembangan maupun persaingan usaha
2. Koki
 - a. Bertanggung jawab atas kelancaran kerja dapur
 - b. Menjaga kebersihan dan keselamatan kerja serta standar makanan.
 - c. Melaksanakan tugas dapur dari mulai persiapan, pengolahan dan penyajian makanan
 - d. Menjaga kualitas dan kebersihan makanan yang disajikan kepada tamu

Tabel 1. Menu dan harga produk K2B Cafe

No	Jenis Menu	Harga (Rp)
	Makanan	
1	Tinutuan/Midal	10.000
2	Mie Kuah (Ayam/cakalang)	10.000
3	Nasi Campur	15.000
4	Nasi Goreng (Ayam/Roa/Cakalang)	17.000
5	Nasi Ayam Lalapan	17.000
	Mie Ceplok (Indomie+Telur)	
1	Goreng Single/Double	8.000/12.000
2	Kuah Single/Double	8.000/12.000
	Roti Bakar	
1	Mentega Gula	6.000
2	Coklat	8.000
3	Keju/Coklat Keju	10.000
	Gorengan	
1	Pisang Goroho	10.000
2	Pisang Sepatu	10.000
	Minuman	
1	Kopi Hitam S/L	5.000/8.000
2	Kopi Susu S/L	7.000/9.000
3	Teh Manis	5.000
4	Teh Susu	7.000
5	Lemon Tea	7.000
6	Millo	10.000
7	Juice Sirsak	15.000
8	Juice Alpukat	15.000
9	Gohu	6.000
10	Es Kacang Susu + Alpukat	15.000
11	Es Kacang Susu	12.000
12	Nutrisari	5.000
13	Nutrisari Gula Merah	6.000
14	Coca Cola	7.000
15	Fanta	7.000
16	Sprite	7.000
17	Fanta Susu	10.000
18	Jeruk Nipis	7.000
19	Air Mineral	4.000

Sumber: K2B Cafe, 2020

3. Waiter/waiteress

Waiter/waiteress bertanggung jawab atas tugasnya dalam menyiapkan susunan meja yang rapih dan memberikan pelayanan dalam penghidangan makanan dan minuman secara ramah, sopan dan efisien terhadap konsumen yang datang ke cafe.

4. Kasir

Tugas bagian kasir adalah mengurus keuangan yang berurusan langsung dengan pelanggan seperti pencatatan bill dan pembayaran oleh konsumen.

Karakteristik Responden

Konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang mengkonsumsi makanan dan minuman di K2B Cafe. 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 usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Usia Responden

Tabel 2 menunjukkan hasil pengamatan terhadap usia konsumen pada pelanggan K2B Cafe.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	18 – 21	13	43,33
2	22 – 25	5	16,66
3	26 – 29	2	6,66
4	30 – 33	1	3,33
5	34 -37	2	6,66
6	38 – 41	1	3,33
7	42 -45	3	10
8	46 -49	2	6,66
9	50 -53	1	3,33
	Total	30	100

Sumber: Diolah dari data primer, 2020

Hasil penelitian ini berdasarkan sebaran usia responden yang sedang mengkonsumsi makanan dan minuman di K2B Cafe cukup variatif. Kisaran usia responden yang paling banyak berusia 18-21 tahun yaitu sebanyak 13 orang dengan persentase 43,33%.

Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Berikut penjelasan Tabel 3 tentang sebaran jenis kelamin. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan jenis responden yang paling dominan adalah Perempuan berjumlah 18 orang dengan persentase sebesar 60%.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	12	40
2	Perempuan	18	60
	Total	30	100

Sumber: Diolah dari data primer, 2020

Pekerjaan Responden

Pekerjaan menjadi sesuatu hal yang wajib dipertimbangkan karena berpengaruh terhadap pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan dapat mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan. Pada Tabel 4 berikut dapat dijelaskan tentang sebaran pekerjaan responden.

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Mahasiswa	18	60,00
2	Pegawai swasta	3	10,00
3	Dosen	2	6,67
4	Ibu rumah tangga	3	10,00
5	Pegawai negeri	1	3,33
6	Honor kontraktor	1	3,33
7	Wiraswasta	2	6,67
	Total	30	100

Sumber diolah: dari data primer, 2020

Tabel 4 menjelaskan bahwa responden terbanyak adalah mahasiswa dengan jumlah 18 orang dengan persentase 60%. Hal ini disebabkan karena, usaha ini berada ditempat yang strategis dan dekat dengan kampus sehingga para mahasiswa mudah untuk menjangkau K2B Cafe.

Tingkat Kepuasan Konsumen K2B Cafe

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen sangat dibutuhkan oleh pihak yang terkait dalam hal ini K2B Cafe tujuannya agar dapat

mengetahui apa-apa kelebihan maupun kekurangan dari cafe tersebut agar cafe dapat maju dan mendapat keuntungan yang besar. Dalam hal ini tingkat kepuasan konsumen yang diukur adalah menggunakan 5 Aspek yakni: *product, price, place, promotion* dan *Service*.

Kepuasan Konsumen terhadap Produk

Tabel 5 memberikan gambaran tentang sebaran kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel produk.

Tabel 5. Kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel produk

No	Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1	2	3	4	5			
		STP	TP	N	P	SP			
1	Citarasa Produk	0	0	2	23	5	123	82,00	Sangat Puas
2	kebersihan dalam penyajian	0	0	4	23	3	119	79,33	Puas
3	Tampilan fisik produk	0	2	4	19	5	117	78,00	Puas
		Jumlah					359	239,33	
		Rata-rata					119,66	79,77	Puas

Sumber diolah: dari data primer, 2020

Tabel 5 menjelaskan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap produk K2B Cafe adalah 79,77% dengan kriteria puas. Indikator produk yang memperoleh kepuasan konsumen yang tertinggi adalah citarasa produk yaitu sebanyak 82% dengan kriteria sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mendapatkan kepuasan dari produk yang dilihat dari citarasa produk memiliki rasa yang enak dan cocok dengan selera konsumen. Indikator produk yang memperoleh kepuasan konsumen yang terendah adalah tampilan fisik produk yaitu sebanyak 78% dengan kriteria puas. Konsumen merasa tampilan fisik produk cukup rapi dalam penataan makanan dan minuman.

Kepuasan konsumen terhadap harga

Tabel 6 menjelaskan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap harga jual produk K2B Cafe adalah 85,11% dengan kriteria sangat puas artinya harga yang ditetapkan produsen K2B Cafe dapat dijangkau oleh masyarakat Manado khususnya konsumen pelajar/mahasiswa karena mayoritas responden yang membeli produk tersebut adalah pelajar/mahasiswa. Indikator harga yang memperoleh kepuasan konsumen yang tertinggi adalah harga jual produk yang disajikan yaitu sebanyak 87,33%. Hal ini menunjukkan bahwa harga jual sebanding dengan citarasa produk dan porsi produk tersebut. Tabel 6 memberikan gambaran tentang sebaran kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel harga.

Tabel 6. Kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel harga

No	Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1	2	3	4	5			
		STP	TP	N	P	SP			
1	Harga Jual Produk	0	0	1	17	12	131	87,33	Sangat Puas
2	Kesesuaian harga dengan porsi	0	0	1	19	10	129	86	Sangat Puas
3	Kesesuaian harga dengan citarasa	0	0	3	21	6	123	82	Sangat Puas
Jumlah							383	255,33	
Rata-rata							127,66	85,11	Sangat Puas

Sumber diolah: dari data primer, 2020

Kepuasan konsumen terhadap Tempat

Tabel 7 memberikan gambaran tentang sebaran kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel tempat. Tabel 7 menjelaskan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap tempat K2B Cafe adalah 74,16% dengan kriteria puas. Indikator tertinggi adalah kemudahan dalam menjangkau lokasi dengan persentase sebanyak 88,66% dengan kriteria sangat puas.

Hal ini disebabkan karena lokasi K2B Cafe sangat strategis dan dekat dengan wilayah kampus sehingga konsumen mudah untuk menjangkau lokasi. Sedangkan indikator terendah adalah ketersediaan parkir dengan persentase sebanyak 60,66% dengan kriteria netral. Hal ini disebabkan karena tempat parkir yang disediakan kurang luas.

Tabel 7. Kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel tempat

No	Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1	2	3	4	5			
		STP	TP	N	P	SP			
1	Kemudahan dalam menjangkau lokasi	0	0	0	17	13	133	88,66	Sangat puas
2	Parkiran	3	2	17	7	1	91	60,66	Netral
3	Kebersihan ruangan	1	0	7	20	2	112	74,66	Puas
4	Tampilan fisik ruangan	0	1	11	16	2	109	72,66	Puas
Jumlah							445	296,64	
Rata-rata							111,25	74,16	Puas

Sumber diolah: dari data primer, 2020

Kepuasan konsumen terhadap Promosi

Tabel 8 memberikan gambaran tentang sebaran kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel promosi. Tabel 8 menjelaskan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap promosi K2B Cafe adalah 84,33% dengan kriteria sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan K2B Cafe dapat membantu konsumen agar mudah menemukan dan mendapatkan informasi tentang K2B Cafe. Indikator iklan yaitu sebesar 87,33% dengan

kriteria sangat puas. Hal ini disebabkan karena iklan yang di media sosial sangat mudah diketahui oleh responden karena langsung menyebar luas di media sosial. Sedangkan indikator mulut ke mulut yaitu sebanyak 81,33% dengan kriteria sangat puas. Hal ini disebabkan karena iklan yang di media sosial sangat mudah diketahui oleh responden karena langsung menyebar luas di media sosial. Sedangkan indikator mulut ke mulut yaitu sebanyak 81,33% dengan kriteria sangat puas.

Tabel 8. Kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel promosi

No	Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1	2	3	4	5			
		STP	TP	N	P	SP			
1	Iklan	0	0	1	17	12	131	87,33	Sangat puas
2	Dari mulut ke mulut	0	0	6	16	8	122	81,33	Sangat puas
Jumlah							253	168,66	
Rata-rata							126,5	84,33	Sangat puas

Sumber diolah: dari data primer, 2020

Kepuasan konsumen terhadap Pelayanan

Tabel 9 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden sebanyak 74,33% dengan kriteria puas. Hal ini disebabkan karena, Indikator pelayanan yang memperoleh tingkat kepuasan konsumen yang tertinggi adalah pengetahuan karyawan terhadap suatu produk tersebut yaitu sebesar 80,00% dengan kriteria puas. Artinya karyawan K2B Cafe mampu mengolah makanan dan minuman dengan benar. Sedangkan Indikator pelayanan yang

memperoleh tingkat kepuasan konsumen terendah adalah kecepatan dalam penyajian yaitu sebanyak 60,66% dengan kriteria netral. Hal ini disebabkan karena sedikit jumlah karyawan yang bekerja di K2B Cafe sehingga penyajian makanan membutuhkan waktu yang lama. Sebagian responden menyatakan bahwa kecepatan penyajian makanan tidak terlalu penting karena tujuan utama datang ke K2B Cafe adalah untuk nongkrong.

Tabel 9. Kepuasan konsumen K2B Cafe terhadap variabel pelayanan

No	Indikator	Skor					Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1	2	3	4	5			
		STP	TP	N	P	SP			
1	Tampilan fisik dari karyawan	0	1	8	18	3	113	75,33	Puas
2	Kecepatan dalam penyajian	3	8	5	13	1	91	60,66	Netral
3	Keramahan dan kesopanan karyawan	0	2	4	21	3	115	76,66	Puas
4	Kesigapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan	0	1	9	18	2	111	74,00	Puas
5	Pengetahuan karyawan terhadap suatu produk	0	0	4	22	4	120	80,00	Puas
6	Ketelitian saat pembayaran di kasir	0	0	5	21	4	119	79,33	Puas
Jumlah							669	445,98	
Rata-rata							111,5	74,33	Puas

Sumber diolah: dari data primer, 2020

Rekapitulasi Kepuasan Konsumen

Tabel 10 memberikan gambaran secara keseluruhan tentang kepuasan konsumen K2B Cafe dari variabel produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan. Untuk mengetahui letak kepuasan konsumen K2B Cafe, maka perlu di-

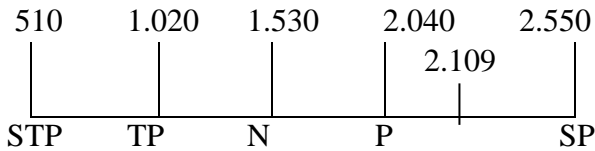
hitung jumlah keseluruhan skor pada setiap kriterium, dimana sesuai hasil penelitian ini skor mencapai 2.109. Pada penelitian ini, jumlah skor ideal (skor tertinggi), yaitu 2.700 (sangat puas), jumlah skor terendah adalah 540 (sangat tidak puas).

Tabel 10. Rekapitulasi total skor kepuasan konsumen dan interpretasi

No	Variabel	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1	Produk	359	79,77	Puas
2	Harga	383	85,11	Sangat Puas
3	Tempat	445	74,16	Puas
4	Promosi	253	84,33	Sangat Puas
5	Pelayanan	669	74,33	Puas

Sumber diolah: dari data primer, 2020

Berdasarkan data yang diperoleh dari lima variabel dengan 18 indikator pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden, maka diperoleh total skor 2109, dengan indeks kepuasan konsumen pengujung sebagai berikut:

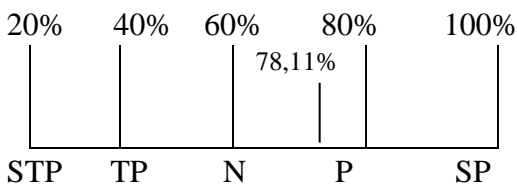


Gambar 4. Indeks tingkat Kepuasan konsumen berdasarkan data

Secara persentase, angka indeks tingkat kepuasan konsumen terhadap produk K2B Cafe terletak pada:

$$\text{Tingkat Kepuasan Konsumen} = \frac{2109}{2700} \times 100\% = 78,11\%$$

dengan interpretasi nilai:



Gambar 5. Indeks tingkat Kepuasan konsumen (persentase)

Berdasarkan hasil analisis *skala likert*, maka dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan konsumen K2B Cafe dari variabel produk, harga, tempat, promosi, dan pelayanan sebesar 78,11% artinya konsumen secara umum tergolong puas. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan K2B Cafe telah mencapai kepuasan konsumen walaupun ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

Pengambilan data keseluruhan terdapat lima variabel yang dinilai oleh konsumen K2B Cafe yaitu dari variabel produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan. Dari lima variabel tersebut produk yang memiliki tingkat kepuasan konsumen yang paling tinggi yaitu variabel harga 85,11% dan variabel promosi

84,33%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap seluruh indikator harga dan promosi yang diberikan oleh pihak K2B Cafe.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen terhadap Cafe K2B sebesar 78,11 persen. Konsumen merasa puas terhadap *product*, *price*, *place*, *promotion* dan *service* yang di tawarkan Café K2B di Kota Manado.

Saran

K2B Cafe harus memiliki tukang parkir yang bertugas untuk mengatur parkirannya supaya kendaraan yang parkir tersusun rapi sehingga tidak menghalangi kendaraan lain. Waktu penyajian makanan lebih di percepat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, H. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Rangkuti, F. 2002. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy di Depok. Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma. Jurnal Ekonomi Manajemen. Oktober 2009
- Salimah. 2011. Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Martabak House Restaurant. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Skripsi.
- Sari, A. I. 2012. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Mutu Pelayanan Rumah Makan (Studi pada RM. Jawa Deli, RM. Putri Minang dan RM. Tak Bernama di Kampung Susuk, Kampus USU – Medan). Jurnal Keuangan dan Bisnis, Volume 4 Nomor 2.

Sujarweni, Wiratna V. 2014. Metodologi Penelitian. Pustaka Barupress. Yogyakarta.

Tjiptono, F. F dan Diana, Anastasia D . 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Penerbit CV.ANDI OFFSET. Yogyakarta