



Tingkat Kepuasan Konsumen pada Affogato by Elle Gelato Cafe di Kelurahan Malalayang Satu Kota Manado

Consumer Satisfaction Level at Affogato by Elle Gelato Café in Malalayang Satu Subdistrict Manado City

Jhersy Galvin Axel Pangerapan^{1*}, Jenny Baroleh¹, Melissa Lady Gisela Tarore¹

¹⁾ Program Studi Agribisnis, Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

* Korespondensi: jhersygalvinpangerapan@gmail.com

Kata kunci:

Tingkat Kepuasan
Konsumen; Cafe

Keywords:

*Customer Satisfaction
Level; Cafe*

Submit:

12 Agustus 2025

Diterima:

04 September 2025

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Affogato by Elle Gelato Café. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 40 responden. Data dianalisis menggunakan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI adalah 94,66%, yang termasuk dalam kategori “Puas”. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa kualitas pelayanan dan produk yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Nilai kepuasan tertinggi ditemukan pada aspek pelayanan, seperti keramahan dan penampilan fisik staf, serta pada produk, terutama pada rasa dan ukuran produk. Sementara itu, aspek promosi mendapat skor paling rendah dibandingkan variabel lain, terutama pada indikator promosi penjualan dan media promosi, meskipun masih berada dalam kategori puas. Kesimpulannya, Affogato by Elle Gelato Café telah berhasil menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan melalui pelayanan dan kualitas produk yang baik. Namun, diperlukan peningkatan strategi promosi agar lebih efektif dalam menarik dan mempertahankan minat konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of consumer satisfaction at Affogato by Elle Gelato Café. The research employed a quantitative descriptive method, collecting data through questionnaires distributed to 40 respondents. The data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) approach to determine the overall level of customer satisfaction. The calculation results show that the CSI score is 94.66%, which falls into the “Satisfied” category. These findings indicate that the majority of consumers feel that the quality of service and products provided has met or even exceeded their expectations. The highest satisfaction scores were found in the service aspect, such as staff friendliness and appearance, and in the product aspect, particularly taste and portion size. Meanwhile, the promotion aspect received the lowest score among the five variables, especially in terms of sales promotions and promotional media, although it still falls within the “Satisfied” category. In conclusion, Affogato by Elle Gelato Café has successfully created a positive experience for its customers through high-quality service and products. However, improvements in promotional strategies are needed to more effectively attract and retain consumer interest.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri kafe di Kota Manado terus mengalami perkembangan pesat, didorong oleh meningkatnya budaya konsumsi kopi dan dessert di kalangan masyarakat, khususnya generasi muda. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado (2023), sektor usaha makanan dan minuman tumbuh sebesar 8,5% dibanding tahun sebelumnya, mencerminkan meningkatnya permintaan terhadap produk kuliner yang berkualitas.

Dalam beberapa tahun terakhir, muncul fenomena perubahan preferensi konsumen yang semakin kritis dalam memilih produk kafe. Konsumen tidak hanya mencari rasa yang enak, tetapi juga mempertimbangkan kualitas layanan, harga, dan atmosfer tempat. Studi dari Global Consumer Trends Report (2023) menunjukkan bahwa 73% konsumen kafe mengutamakan pengalaman menyeluruh dalam menikmati produk, bukan sekadar rasa atau harga semata.

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 mengonsumsi produk atau jasa, konsumen mengembangkan rasa puas atau tidak puas. Hal ini merupakan penilaian yang disebabkan oleh pengalaman menggunakan dan mengonsumsi produk tersebut.

Tingkat kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan bisnis di industri kuliner, terutama pada sektor kafe dan restoran. Di era persaingan yang semakin ketat, kafe tidak hanya bersaing dalam kualitas produk, tetapi juga dalam pelayanan, harga, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Untuk itu produsen harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk dengan mutu lebih baik, harga lebih murah, atau pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya.

Menurut Kotler (2009) kebanyakan konsumen, baik konsumen individu maupun pembeli organisasi melalui proses mental yang hampir sama dalam memutuskan produk dan merek yang akan dibeli. Walaupun nyata sekali bahwa berbagai konsumen akhirnya memilih untuk membeli barang-barang yang berbeda disebabkan oleh perbedaan karakteristik pribadi (kebutuhan, manfaat yang dicari, sikap, nilai, pemahaman masa lalu dan gaya hidup), pengaruh sosial, budaya dan faktor psikologi (motivasi, persepsi, keyakinan dan sikap).

Affogato by Elle Gelato Cafe, sebagai salah satu pelaku usaha di bidang ini, telah menarik perhatian konsumen dengan berbagai inovasi produk, salah satunya adalah Affogato kombinasi antara espresso dan es krim yang menawarkan pengalaman rasa unik.

Permasalahan yang dihadapi oleh Affogato by Elle Gelato Cafe adalah apakah tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan telah tercapai sesuai dengan harapan konsumen. Meskipun kafe ini menawarkan inovasi produk seperti Affogato, apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kenyamanan suasana, dan harga yang ditawarkan? Seiring dengan meningkatnya persaingan di industri kuliner, apakah manajemen Affogato by Elle Gelato Cafe sudah cukup responsif terhadap perubahan preferensi konsumen yang semakin menuntut kualitas yang lebih konsisten? Penelitian ini penting untuk menggali lebih dalam faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen, serta mengidentifikasi aspek-aspek mana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman konsumen dan daya saing bisnis.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan dari Affogato by Elle Gelato Cafe di Kelurahan Malalayang Satu Kota Manado.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti, menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, khususnya dalam industri minuman dan dessert café seperti Affogato.
2. Bagi Pelaku Usaha (Affogato by Elle Gelato Café), memberikan gambaran objektif tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Affogato yang ditawarkan.

METODOLOGI PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan mulai dari bulan Mei sampai Juni 2025. Lokasi penelitian di Affogato by Elle Gelato Cafe yang berada di Kelurahan Malalayang Satu Kota Manado.

Metode Pengumpulan Data

Dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu memilih responden yang benar-benar pernah mengonsumsi di Affogato by Elle Gelato Cafe.

Sampel yang diambil yaitu: 40 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling accidental dilaksanakan selama 6 hari dimulai dari hari Senin sampai dengan Sabtu.

Metode Pengambilan Sampel

Metode penentuan sampel dilakukan menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petani yang menanam kentang varietas Granola L di Desa Sinsingon yang berjumlah 169 orang dan petani yang menanam kentang varietas Super John di Desa Insil Baru berjumlah 192 orang. Kemudian petani responden dari kedua varietas diambil secara acak masing-masing berjumlah 30 orang responden petani kentang Granola L dan 30 orang responden petani kentang Super John

Konsep Pengukuran Variabel

Variabel yang diukur dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Produk:
 - a. Tampilan fisik dari produk (bentuk, dll)
 - b. Ukuran produk: sedikit banyaknya porsi yang disajikan
 - c. Citarasa produk: rasa enak dan cocok dengan selera konsumen
 - d. Variasi dari jenis Produk yang ditawarkan
2. Harga
 - a. Harga jual produk: terjangkau/tidak terjangkau
 - b. Kesesuaian harga dengan isi: harga sesuai dengan isi produk
 - c. Kesesuaian harga dengan citarasa produk yang disajikan
3. Tempat
 - a. Kemudahan dalam menjangkau lokasi: lokasi strategis
 - b. Tampilan fisik ruangan: bersih dan teratur serta nyaman
 - c. Tersedianya halaman parkir
 - d. Tersedia toilet
4. Promosi
 - a. Promosi penjualan: adanya potongan harga dan diskon pada produk
 - b. Iklan: tampilan iklan melalui grab, gojek ataupun media sosial lainnya
 - c. Promosi sesuai dengan kenyataan produk

5. Pelayanan:

- Kecepatan dalam menyajikan produk di Affogato by Elle Gelato Cafe.
- Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan konsumen.
- Pengetahuan karyawan mengenai produk ditawarkan.
- Penampilan fisik dari karyawan (kerapian berpakaian).
- Keramahan Karyawan dalam melayani konsumen.

Metode Analisis Data

Skala Likert digunakan untuk menilai tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner, yang mencakup faktor: produk, harga, tempat, promosi dan kualitas pelayanan kafe. Untuk mengetahui secara kuantitatif tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \left(\frac{\bar{X}}{\text{Skor Maksimum}} \right) \times 100\%$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Rata-rata kepuasan konsumen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Daerah Penelitian

Affogato by Elle Gelato Cafe merupakan sebuah kafe yang berdiri sejak tahun 2019 dan berlokasi di Jalan Wolter Monginsidi No. 88, Kelurahan Malalayang Satu, Kota Manado, Sulawesi Utara. Kafe ini didirikan oleh Karel William Takaredase, seorang pecinta kopi dan gelato, dengan tujuan memperkenalkan cita rasa gelato khas Italia kepada masyarakat lokal.

Pada tahun 2021, Affogato by Elle Gelato sempat membuka gerai di Transmart Star Square Bahu, Malalayang, namun harus ditutup kembali akibat dampak pandemi Covid-19. Sebagai bentuk adaptasi, kafe ini kemudian beroperasi sementara di lobi Rumah Sakit Siloam, dengan pilihan menu yang terbatas berupa kopi dan affogato standar. Hingga akhirnya, pada tahun 2022, Affogato by Elle Gelato menetap di lokasi saat ini, dan mulai aktif beroperasi kembali dengan layanan yang lebih lengkap.

Jam operasional kafe ini adalah Senin hingga Sabtu pukul 08.00-23.00 WITA, dan hari Minggu pukul 16.00-23.00 WITA, dengan batas pesanan terakhir (last order) pada pukul 22.00 WITA. Khusus hari Minggu, operasional hanya dilakukan pada sore hingga malam hari, tergantung pada jumlah pengunjung.

Berdasarkan wawancara langsung dengan pemilik serta hasil observasi di lapangan, diketahui bahwa jumlah kunjungan pelanggan bervariasi. Pada hari biasa, jumlah pengunjung berkisar antara 5-15 orang, dan bisa meningkat hingga 20 orang pada waktu-waktu ramai. Sebelumnya, tingkat kunjungan bahkan bisa mencapai lebih dari 100 orang per hari, terutama saat belum banyak toko berdiri di sekitar area kafe. Faktor lokasi dan aksesibilitas terbukti sangat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan.

Affogato by Elle Gelato mulai membangun basis pelanggan tetap, dengan lonjakan pengunjung yang cenderung terjadi pada pagi hingga sore hari, sedangkan malam hari relatif lebih sepi. Dalam satu bulan, rata-rata pengunjung yang datang ke kafe ini mencapai sekitar 400 orang.

Dengan konsep desain industrial modern, serta perpaduan ruang indoor dan outdoor yang nyaman, Affogato by Elle Gelato mengusung visi untuk menjadi "Rumah Kopi dan Gelato Paling Bagus di Sulawesi Utara."

Karakteristik Responden Petani Kentang

Dari 40 responden sebagai pelanggan/konsumen di Affogato by Elle Gelato Café Coffee, maka karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik demografis penting yang dapat memengaruhi preferensi, perilaku, serta pola konsumsi responden dalam suatu penelitian. Perbedaan antara laki-laki dan perempuan sering kali menjadi faktor yang memengaruhi keputusan mereka dalam hal kunjungan atau pembelian produk di suatu usaha, termasuk kafe. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	L	14	35,0
2	P	26	65,0
Jumlah		40	100,0

Sumber: Diolah dari data primer 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 26 orang (65,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 14 orang (35,0%). Proporsi ini mengindikasikan bahwa perempuan memiliki peran yang cukup dominan dalam aktivitas konsumsi di Affogato by Elle Gelato Cafe.

Karakteristik responden berdasarkan Umur

Umur responden dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	≤ 20	10	25,0
2	21-25	26	65,0
3	≥ 26	4	10,0
Jumlah		40	100,0

Sumber: Diolah dari data primer 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 21-25 tahun, yaitu sebanyak 26 orang (65,0%). Kelompok usia ini termasuk dalam kategori dewasa muda yang umumnya aktif dalam aktivitas sosial dan rekreasi, termasuk berkunjung ke kafe.

Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini ditampilkan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	25	62,5
4	Sarjana/Pascasarjana	15	37,5
Jumlah		40	100

Sumber: Diolah dari data primer 2025

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA), yakni sebanyak 25 orang (62,5%). Sementara itu, sebanyak 15 orang responden (37,5%) merupakan lulusan Sarjana atau Pascasarjana. Tidak terdapat responden dengan latar belakang pendidikan dasar (SD maupun SMP).

Hasil ini mencerminkan bahwa responden umumnya berasal dari kelompok dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Hal ini sesuai dengan karakteristik pelanggan kafe modern yang cenderung berasal dari kalangan berpendidikan, memiliki literasi digital, serta tertarik dengan gaya

hidup kontemporer. Informasi ini dapat menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi komunikasi, desain menu, dan branding yang sesuai dengan segmen pelanggan yang berpendidikan tinggi.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan disajikan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	28	70,0
2	PNS/TNI/Polri	1	2,5
3	Pegawai swasta	5	12,5
4	IRT/lainnya	6	15,0
Jumlah		40	100,0

Sumber: Diolah dari data primer 2025

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa, yaitu sebanyak 28 orang (70,0%). Hal ini menandakan bahwa Affogato by Elle Gelato Cafe cukup populer di kalangan generasi muda yang sedang menempuh pendidikan formal.

Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan

Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan ke Affogato by Elle Gelato Cafe ditampilkan pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan Jumlah Kunjungan

No	Jumlah kunjungan	Jumlah responden	Persentase (%)
1	1-2 kali	19	47,5
2	3-4 kali	6	15,0
3	Lebih dari 4 kali	15	37,5
Jumlah		40	100,0

Sumber: Diolah dari data primer 2025

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebanyak 19 responden (47,5%) baru mengunjungi Affogato by Elle Gelato sebanyak 1 sampai 2 kali, yang menunjukkan bahwa setengah dari total responden masih tergolong sebagai pengunjung baru.

Tingkat Kepuasan Konsumen di Affogato by Elle Gelato Café

Pada penelitian ini menggunakan skala likert dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen di Affogato by Elle Gelato Café. Pada deskripsi data disediakan pertanyaan untuk setiap variabel. Adapun penjelasan data variabel Produk, Harga, Tempat, Promosi dan Pelayanan, sebagai berikut:

Tabel.6 Produk, Harga, Tempat, Promosi dan Pelayanan

No	Indikator Variabel	P (3)	N (2)	TP (1)	Persentase Tertinggi (%)
Produk:					
1.	Tampilan fisik dari produk (bentuk, dll)	33	7	0	82,5
2.	Ukuran Produk	39	1	0	97,5
3.	Cita rasa produk	37	3	0	92,5
4.	Variasi dan jenis produk yang ditawarkan	35	4	1	87,5
Harga:					
1.	Harga jual produk	39	1	0	97,5
2.	Kesesuaian harga dengan isi	38	2	0	95,0

3.	Kesesuaian harga dengan citarasa produk yang disajikan	36	4	0	90,0
Tempat:					
1.	Kemudahan dalam menjangkau lokasi	31	7	2	77,5
2.	Tampilan Fisik Ruangan	39	1	0	97,5
3.	Tersedianya halaman parkir	29	11	0	72,5
4.	Tersedia toilet	34	5	1	85,0
Promosi:					
1.	Promosi Penjualan	18	21	1	52,5
2.	Iklan	20	16	4	50,0
3.	Promosi sesuai dengan kenyataan produk	28	12	0	70,0
Pelayanan:					
1.	Kualitas dan keandalan jasa pelayanan	38	2	0	95,0
2.	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	40	0	0	100,0
3.	Penampilan fisik (tangible) dari karyawan	40	0	0	100,0
4.	Kesigapan pelayan dalam menangani keluhan konsumen	40	0	0	100,0
5.	Pengetahuan karyawan tentang produk yang ditawarkan	39	1	0	97,5

Sumber: Data Olahan 2025

Untuk indikator dari produk, desain sajian yang menarik secara estetika dapat memberikan nilai tambah bagi konsumen, terutama di era digital saat visual produk sering menjadi bahan unggahan di media sosial. Namun demikian, adanya responden yang netral tetap menjadi catatan penting untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan konsistensi tampilan produk di semua waktu dan kondisi penyajian. Ukuran porsi yang dianggap cukup oleh hampir seluruh pelanggan menjadi indikator bahwa produk yang ditawarkan tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga memberikan nilai yang sesuai.

Hasil ini memperlihatkan bahwa secara umum citarasa produk, baik minuman kopi maupun gelato yang ditawarkan, telah memenuhi harapan konsumen. Hal ini menjadi nilai tambah bagi reputasi kafe, khususnya dalam mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru melalui kekuatan rasa. Meskipun tingkat kepuasan sangat tinggi, tetap diperlukan perhatian terhadap konsistensi rasa dan inovasi produk agar pelanggan tidak merasa bosan, serta untuk menjaga daya saing dengan usaha sejenis di wilayah Kota Manado.

Secara umum variasi menu yang ditawarkan sudah cukup memadai dan sesuai dengan preferensi mayoritas pelanggan. Namun demikian, adanya sebagian kecil responden yang netral atau tidak puas memberikan sinyal bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan diversifikasi produk, misalnya dengan menambahkan menu musiman, varian rasa baru, atau pilihan menu khusus (seperti non-dairy, rendah gula, atau vegetarian).

Untuk indikator dari harga, tingkat kepuasan yang tinggi terhadap harga ini menjadi indikator bahwa strategi penetapan harga sudah tepat dan diterima baik oleh konsumen. Artinya, harga yang ditetapkan dinilai layak dan proporsional terhadap isi atau porsi produk yang disajikan.

Indikator tempat menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pengunjung menilai lokasi kafe cukup mudah diakses, masih terdapat sebagian yang merasa lokasi kurang strategis atau kurang nyaman dijangkau. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor seperti kurangnya petunjuk arah, keterbatasan area parkir, atau kondisi lalu lintas di sekitar lokasi.

Berdasarkan Tabel 6 sebanyak 18 responden (45,0%) menyatakan puas terhadap promosi penjualan yang diterapkan di kafe. Namun, terdapat 21 responden (52,5%) yang berada pada kategori netral, dan 1 responden (2,5%) menyatakan tidak puas.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun hampir separuh responden telah merasa puas, mayoritas lainnya belum mendapatkan kesan yang cukup positif terhadap strategi promosi harga yang diterapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa program diskon atau potongan harga mungkin belum berlangsung secara konsisten, belum cukup menarik, atau kurang tersosialisasi dengan baik kepada konsumen.

Secara umum, informasi yang disampaikan melalui media promosi telah mencerminkan kondisi produk yang sebenarnya, baik dari segi rasa, tampilan, maupun porsi. Namun demikian, adanya 30,0% responden yang netral menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk memperbaiki kejelasan atau akurasi informasi dalam materi promosi, seperti deskripsi produk, visualisasi menu, atau ekspektasi terhadap promo tertentu.

Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan layanan di Affogato by Elle Gelato Café, pada Tabel 6, digunakan metode penghitungan skor rata-rata dari 19 butir pertanyaan yang dibagi dalam lima aspek utama, yaitu: produk, harga, tempat, promosi, dan pelayanan.

Rumus:

$$\bar{x} = (\sum xi) / N$$

Tabel 7 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen

Variabel	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
Produk	463	96,46	Puas
Harga	353	98,06	Puas
Tempat	450	93,75	Puas
Promosi	301	83,61	Puas
Pelayanan	597	99,50	Puas
Total	2164	94,91	Puas

Sumber: Data Primer, 2025

Total skor seluruh responden adalah 2.164 dengan jumlah responden sebanyak 40 dan jumlah item sebanyak 19, maka:

$$\bar{x} = 2164 / (40 \times 19) = 2164 / 760 \approx 2,84$$

Berdasarkan rentang interpretasi kepuasan, rata-rata skor 2,84 berada pada kategori Puas (2,34 – 3,00)

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap produk atau layanan yang diberikan.

Rumus:

$$CSI = \left(\frac{\bar{x}}{\text{Skor Maksimum}} \right) \times 100\%$$

$$CSI = \left(\frac{2,84}{3} \right) \times 100$$

$$CSI = 94,66\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai CSI sebesar 94,66% menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pelanggan berada pada angka 2,84, yang termasuk dalam kategori “Puas” sesuai dengan klarifikasi rentang nilai CSI, yaitu 75%-100%. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman positif terhadap layanan yang diberikan oleh Affogato by Elle Gelato Cafe, baik dari aspek produk, harga, tempat, promosi, pelayanan.

Dengan nilai CSI yang sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa café telah berhasil memenuhi harapan pelanggan secara menyeluruh dan mempertahankan kualitas layanan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen terhadap Affogato by Elle Gelato Café berada pada kategori “Puas”, dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 94,66%. Penilaian ini mencerminkan bahwa sebagian besar konsumen merasa bahwa produk, harga, tempat, promosi, dan pelayanan yang ditawarkan telah melampaui ekspektasi dasar mereka. Penilaian tertinggi ditemukan pada pelayanan dan produk, terutama dari segi keramahan staf, kesiapan pelayanan, serta tampilan dan citarasa produk. Semua responden menyatakan puas terhadap keramahan karyawan dan penampilan fisik staf, serta lebih dari 90% responden juga puas terhadap ukuran dan rasa produk yang disajikan. Sementara itu, aspek promosi menjadi elemen dengan nilai kepuasan relatif lebih rendah, khususnya dalam hal promosi penjualan dan media iklan, yang dinilai belum terlalu maksimal oleh sebagian responden. Meskipun demikian, sebagian besar responden tetap menilai bahwa promosi yang dilakukan sudah sesuai dengan kenyataan produk. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa Affogato by Elle Gelato Café telah berhasil memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pelanggan, terutama dari kalangan generasi muda. Temuan ini memberikan dasar kuat bagi pihak pengelola untuk mempertahankan keunggulan dalam pelayanan dan kualitas produk, sambil melakukan perbaikan strategis pada aspek promosi untuk memperkuat loyalitas dan daya tarik konsumen ke depannya.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan keberlanjutan usaha di Affogato by Elle Gelato Café:

1. Penguatan Strategi Promosi

Mengingat promosi menjadi salah satu bauran pemasaran dengan skor kepuasan terendah, kafe disarankan untuk memperbaiki dan memperluas strategi promosi yang dijalankan. Ini dapat mencakup penggunaan media sosial secara aktif, promosi bundling, potongan harga, hingga program loyalitas pelanggan.

2. Peningkatan Fasilitas Tempat

Untuk kenyamanan dan fasilitas fisik seperti area parkir dan toilet, perlu dilakukan evaluasi berkala untuk menjamin kenyamanan pengunjung. Perbaikan kecil seperti penambahan papan petunjuk, pencahayaan, atau kebersihan toilet dapat berdampak besar terhadap persepsi pelanggan.

3. Inovasi Produk dan Variasi Menu

Meskipun citarasa dan ukuran produk dinilai memuaskan, konsumen tetap membutuhkan variasi agar tidak bosan. Oleh karena itu, kafe dapat mempertimbangkan untuk menambahkan menu baru secara berkala, termasuk menu musiman atau varian khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Manado. 2023. Statistik Pertumbuhan Sektor Makanan dan Minuman Kota Manado.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE. UGM
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Indeks.