

---

**ANALISIS TATA LETAK RUANG DAN FUNGSIONALITAS RESTORAN RUMAH KOPI  
BILLY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN****ANALYSIS OF THE LAYOUT OF THE SPACE AND FUNCTIONALITY OF THE BILLY COFFEE  
HOUSE RESTAURANT TO CUSTOMER SATISFACTION**

Oleh :

**Mar'ie Ibrahim<sup>1</sup>  
Lisbeth Mananeke<sup>2</sup>  
Djurwati Soepeno<sup>3</sup>**<sup>123</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

Email:

<sup>1</sup>alamrimar09@gmail.com<sup>2</sup>lisbethmananeke@unsrat.ac.id<sup>3</sup>watisoepeno@unsrat.ac.id

**Abstrak:** Di era modern ini, kopi telah menjadi tren minuman dan konsumsi sehari-hari. Setelah kopi menjadi gaya hidup, ada begitu banyak kedai kopi yang buka di pasaran. Kedai kopi mulai muncul dan menjadi bagian dari bisnis yang menjanjikan dan menguntungkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tata letak ruang dan fungsionalitas restoran Rumah Kopi Billy terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi penelitian adalah 442 konsumen, sedangkan sampel sebanyak 81 orang responden dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tata letak ruang dan fungsionalitas restoran rumah kopi billy secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial tata letak ruang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fungsionalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan pada rumah kopi billy manado sebaiknya diperhatikan tata letak ruang dan fungsionalitas karena melihat besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan pada rumah kopi billy manado.

**Kata Kunci:** tata letak ruang, fungsionalitas, kepuasan pelanggan

**Abstract:** In this modern era, coffee has become a trend of drinks and daily consumption. After coffee becomes a lifestyle, there are so many coffee shops that are open on the market. Coffee shops began to emerge and become part of a promising and profitable business. This study aims to determine the effect of space layout and functionality of Billy's Coffee House restaurant on customer satisfaction simultaneously and partially. The type of research used is associative. The study population was 442 consumers, while a sample of 81 respondents was calculated using the Slovin formula. The analysis technique uses multiple linear regression. The results of this study indicate that the space layout variables and the functionality of the billy coffee house restaurant simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially the layout of space has a positive and significant effect on customer satisfaction. Functionality has a positive and significant effect on customer satisfaction. To increase customer satisfaction in the Billy Manado coffee house, it should be noted that the layout of space and functionality because of the magnitude of the influence of these variables on customer satisfaction at the Billy Manado coffee house.

**Keywords:** space layout, functionality, customers satisfaction.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Di era modern ini, kopi telah menjadi tren minuman dan konsumsi sehari-hari. Setelah kopi menjadi gaya hidup, ada begitu banyak kedai kopi yang buka di pasaran. Kedai kopi mulai muncul dan menjadi bagian dari bisnis yang menjanjikan dan menguntungkan. Kedai kopi datang dari pedesaan ke perkotaan terpusat.

Sebagai salah satu rumah kopi yang menawarkan menu-menu yang hampir seragam, suasana restoran yang nyaman, pelayanan yang cepat dan ramah. Perusahaan yang berdiri pada sektor ini terus berinovasi dalam meningkatkan keunggulan bersaing, khususnya dalam bidang tata letak yang memiliki banyak dampak strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, biaya, kualitas lingkungan kerja, kontak dengan pelanggan dan citra perusahaan. Tata letak yang efektif akan dapat menunjang pelaksanaan strategi bisnis yang telah ditetapkan perusahaan.

Hal ini menjadi sangat penting karena sebagian individu berbelanja bukan hanya sebagai kegiatan fungsional untuk membeli barang atau jasa, tetapi merupakan kegiatan untuk mengisi waktu, rekreasi, hiburan atau bahkan untuk melepas stress. Tujuan utama tata letak ini adalah dapat mempengaruhi keadaan emosi pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh:

1. Tata Letak Ruang dan Fungsionalitas terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Tata Letak Ruang terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Fungsionalitas terhadap Kepuasan Pelanggan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pemasaran

Kotler dan Keller (2016:83) mendefinisikan konsep pemasaran bahwa pencapaian tujuan organisasi bergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien daripada pesaing. Namun, konsep pemasaran tidak berarti bahwa perusahaan harus berusaha memberikan semua konsumen segala yang mereka inginkan. Pemasar harus menyeimbangkan proses dalam menciptakan lebih banyak nilai bagi pelanggan agar menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

### Pemasaran Jasa

Zeithaml dan Bitner dalam Daryanto (2011:75), pemasaran jasa adalah tentang janji. Janji dibuat untuk pelanggan dan harus dijaga. Kerangka strategis dikenal sebagai layanan segitiga yang memperkuat pentingnya orang dalam dalam membuat janji dan kesuksesan mereka dalam membangun hubungan dengan pelanggan.

### Tata Letak

Ma'arif dan Tanjung (2006:213) mengatakan bahwa jangan sampai dalam penataan *layout* ditemukan ruangan yang berfungsi untuk tempat yang tidak berguna. Paling dominan dalam memperhatikan ini adalah *layout retail*. Dapat dilihat berbagai *supermarket*, tidak ada satu tempat pun yang kosong dari barang. Bahkan, dijalan masuk pun digunakan untuk pameran barang-barang mulai dari kendaraan, elektronik, dan lain-lain.

### Fungsionalitas

Husna (2014:95) analisis fungsi digunakan untuk mengetahui apa saja yang terdapat pada tempat yang diteliti, yang memiliki banyak kebutuhan ruang. Pemilihan fungsi didasarkan atas kebutuhan pada perancangan, serta pertimbangan kebutuhan yang dapat menunjang kegiatan.

- a. Fungsi Primer
- b. Fungsi Sekunder
- c. Penunjang

### Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2014:150) ialah: perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung

kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel akan merasa gembira dan sangat puas.

### Penelitian terdahulu

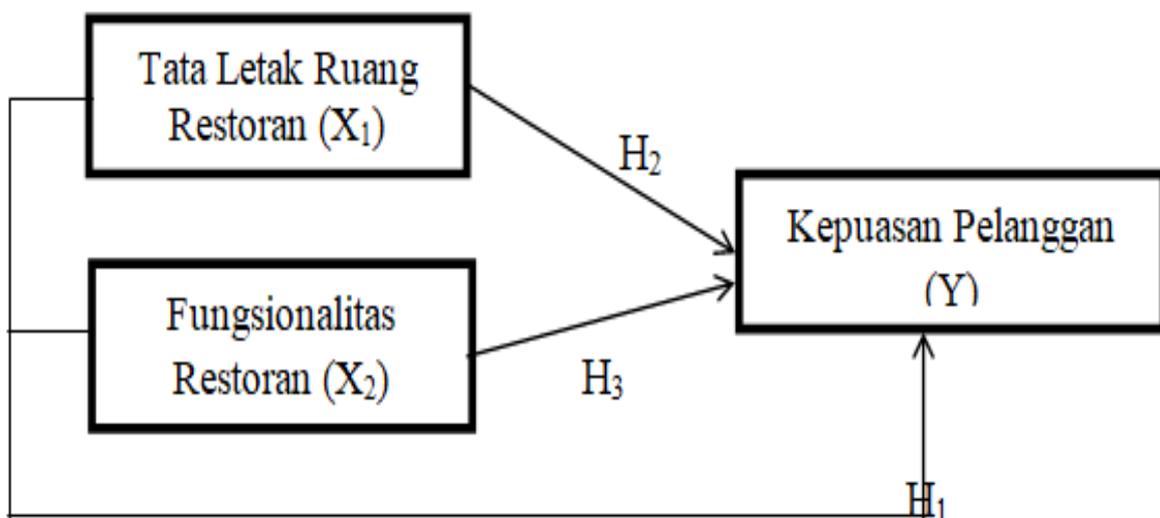
Panjaitan (2015) meneliti tentang Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Melalui Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Hasil analisis data menunjukkan nilai dari GFI, AGFI, TLI, CFI, RMSEA dan CMIN / DF dari 0,931, 0,877, 0,996, 0,997, 0,023 dan 1,052, masing-masing, yang semuanya dalam rentang nilai yang diharapkan.

Astuti (2017) meneliti tentang Analisis letak fasilitas dengan menggunakan metode activity relationship chart pada industri mebel bambu karya manunggal yogyakarta. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tata letak baru dengan total minimum jarak material handling dan total biaya minimum penanganan material. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dalam penelitian ini gunakan POM QM Software untuk memvalidasi total jarak tata letak baru dengan metode Rectilinear Distance, the initial jarak pergerakan adalah 1.922,9 m menjadi 1.832,35 m atau memiliki jarak pengurangan 4,94% dari tata letak awal.

Pranata (2013) meneliti tentang Analisis tata letak fasilitas produksi dengan menggunakan algoritma craft di PT len industri (Persero). Merancang usulan tata letak fasilitas dan menghitung total ongkos *material handling* berdasarkan pola aliran tata letak fasilitas dengan menggunakan metode Algoritme *CRAFT (Computerized Relative Allocation of Facilities Techniue)*. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil pengolahan dengan menggunakan algoritma *CRAFT* total OMH/hari tata letak fasilitas awal dengan menggunakan jarak *rectilinear* Rp. 20.845 atau Rp. 416/bulan. Untuk menggunakan jarak *Euclidean* total OMH/hari Rp. 19.810 atau Rp. 396.200/bulan. Pola aliran untuk tata letak fasilitas usulan mengikuti *output* dari *WINQSB*. Total O MH tata letak fasilitas usulan dengan bantuan software *WINQSB* dengan menggunakan jarak *rectilinear* total OMH/hari sebesar Rp. 10.145,46 atau Rp. 202.909/bulan. Untuk penggunaan jarak *euclidean* sebesar Rp. 10.699 atau 105%, sedangkan untuk penurunan OMH jarak *euclidean* Rp. 10.984 atau 122%

Hartanti (2015) meneliti tentang mengenai Analisis tata letak fasilitas dalam meminimasi material handling (Studi kasus: perusahaan roti matahari). Metode untuk kasus penelitian ini menggunakan *Sytematic Layout planning (SLP)* dan *Material Handling metode. SLP* Prosedur telah banyak digunakan selama decade terakhir dan telah terbukti menjadi teknik yang berguna dalam pabrik untuk merencanakan secara akademis dan praktis. Perbedaan jarak dan biaya dari berbagai alternative akan muncul secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua tata letak alternatif mampu memberikan penghematan biaya *material handling* hingga 40 persen.

### Kerangka berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Kajian Teori, 2018

### **Hipotesis Penelitian**

H<sub>1</sub>: Tata Letak Ruang dan Fungsionalitas diduga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

H<sub>2</sub>: Tata Letak Ruang diduga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

H<sub>3</sub>: Fungsionalitas diduga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan ataupun pengaruh tata letak ruang dan fungsionalitas restoran rumah kopi billy terhadap keunggulan bersaing.

### **Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan rumah kopi billy bulan april 2018 dari minggu pertama sampai minggu keempat sebanyak 422. Besaran sampel yang digunakan dalam penelitian ini mengingat jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka dalam penelitian ini tidak semua diteliti maka jumlah sampel yang diteliti sebanyak 81 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan non probability sampling, dalam hal ini peneliti menggunakan Purposive Sampling, sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik suatu daerah, maka sample sumber datanya adalah orang yang ahli politik (Sugiyono, 2015:126).

### **Jenis dan Sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Analisis data kuantitatif adalah yaitu data yang berupa bilangan yang merupakan hasil dari suatu perhitungan atau pengukuran. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik, atau tampilan lainnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Khususnya data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer penelitian ini didapat dari hasil kuesioner. Kuesioner tersebut dibagikan kepada responden sehingga bisa merespon langsung kuesioner. Ada dua bagian dalam kuesioner yang harus diisi oleh responden. Bagian pertama menanyakan tentang identitas responden dan bagian kedua menanyakan tentang hal-hal yang berhubungan dengan variabel.

Dan data sekunder dikumpulkan untuk beberapa tujuan selain masalah yang ada yang diambil dari buku, jurnal, artikel, dan literatur yang relevan dari perpustakaan dan internet.

### **Metode Analisis**

Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dilengkapi pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t, dan secara simultan dengan uji F.

### **Uji Normalitas**

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual.

### **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui besarnya interkorelasi antar variabel bebas dalam penelitian ini. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas..

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan regresi linier sederhana. Wibowo (2012:126) mengatakan bahwa Model Regresi Linier Berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya.

Persamaan regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

#### Keterangan:

Y : Keunggulan Bersaing

X<sub>1</sub> : Tata Letak Ruang

X<sub>2</sub> : Fungsionalitas

a : Konstanta

b<sub>1</sub> b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

#### Pengujian Hipotesis Secara Simultan Dengan Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Tata Letak Ruang dan Fungsionalitas secara keseluruhan atau simultan terhadap Keunggulan Bersaing. Dengan kriteria:

H<sub>a</sub> : Tata Letak Ruang dan Fungsionalitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

H<sub>o</sub> : Tata Letak Ruang dan Fungsionalitas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

#### Pengujian Hipotesis Secara Parsial Dengan Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial variabelbebas terhadap variabel terikat.sebagai nilai t hitung yang akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Apabila nilai t hitung melebihi nilai t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang dianalisis tersebut secara parsial berpengaruh signifikan terhadap proses persiapan kontrak, sedangkan jika nilai t hitung kurang dari nilai t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang dianalisis tidak berpengaruh signifikan terhadap proses persiapan kontrak.

Tata Letak Ruang (X<sub>1</sub>) diduga berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing (Y). Dengan kriteria pengujian:

H<sub>a</sub>: Tata Letak Ruang berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

H<sub>0</sub>: Tata Letak Ruang tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

Fungsionalitas (X<sub>2</sub>) diduga berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing (Y)

H<sub>a</sub> : Fungsionalitas berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

H<sub>0</sub> : Fungsionalitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Pearson Corelation	Status
X <sub>1</sub>	X <sub>1</sub> .1	0.652	Valid
	X <sub>1</sub> .2	0.581	Valid
	X <sub>1</sub> .3	0.780	Valid
	X <sub>1</sub> .4	0.775	Valid
	X <sub>1</sub> .5	0.906	Valid
X <sub>2</sub>	X <sub>2</sub> .1	0.866	Valid
	X <sub>2</sub> .2	0.407	Valid
	X <sub>2</sub> .3	0.895	Valid
	X <sub>2</sub> .4	0.829	Valid
	X <sub>2</sub> .5	0.321	Valid

(Y)	Y <sub>1.1</sub>	0.289	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0.871	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0.607	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0.815	Valid
	Y <sub>1.5</sub>	0.877	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2018

Tabel 1 Hasil uji validitas menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk setiap pertanyaan adalah *Pearson Corelation* ( $r$  hitung)  $<0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan pada variabel Tata Letak Ruang ( $X_1$ ), Fungsionalitas ( $X_2$ ), dan Keunggulan Bersaing (Y) dikatakan Valid.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

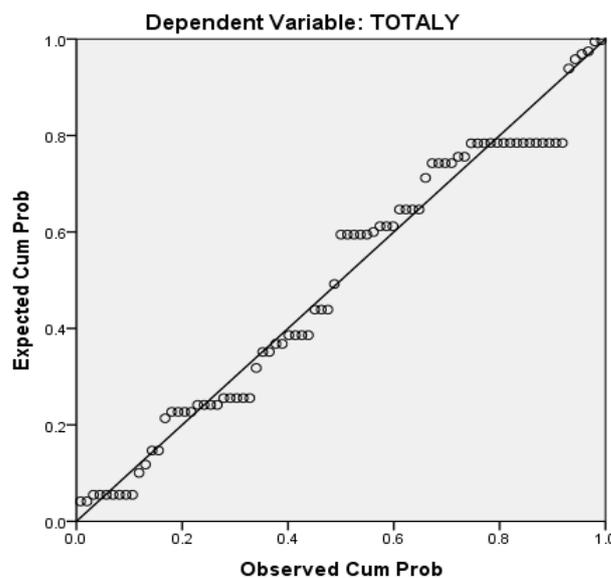
Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
( $X_1$ ) Tata Letak Ruang	0.874	Reliabel
( $X_2$ ) Fungsionalitas	0.814	Reliabel
(Y) Keunggulan Bersaing	0.838	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2018

Tabel 2 Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa Hasil uji reliabilitas dilihat dari Nilai Cronbach Alpha untuk setiap item pertanyaan  $>0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan dikatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik Normalitas

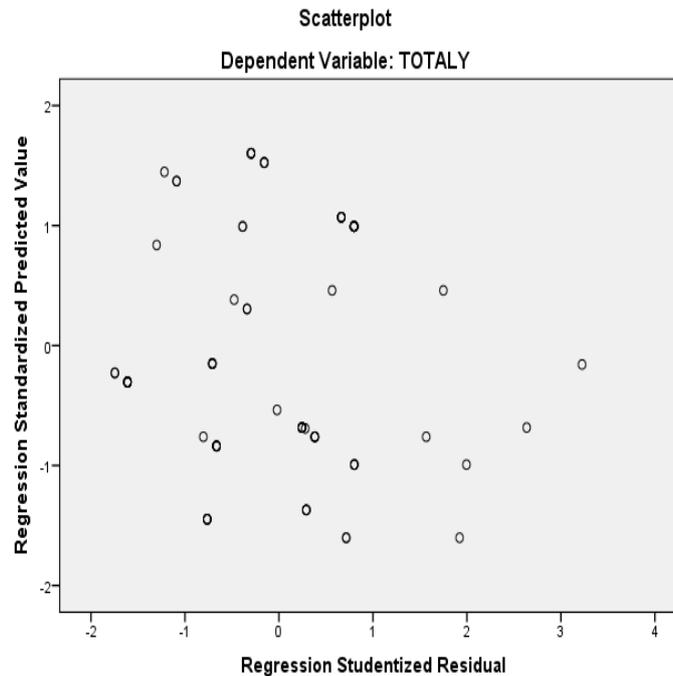
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 2. Uji Asumsi Klasik Normalitas**

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23,2018

Gambar 2 menunjukkan bahwa grafik *Normal P-P of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Asumsi Klasik Heteroskedastis****Gambar 3. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas***Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2018*

Gambar 3 menunjukkan bahwa grafik Scatterplot yang ditampilkan untuk uji heteroskedastisitas menampilkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Kepuasan Pelanggan(Y).

**Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas****Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinerity	Statistics
	Tolerance	VIF
( Constant )		
Tata Letak Ruang	0.552	1.811
Fungsionalitas	0.552	1.811

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2018*

Tabel 3 menunjukkan bahwa bahwa semua dimensi yaitu Tata Letak Rung ( $X_1$ ), Fungsionalitas ( $X_2$ ), mempunyai nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

**Analisis Regresi Linear Berganda****Tabel 4. Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized	Coefficient
	B	Std.Error
(Constant)	2.210	1.308
Tata Letak Ruang	.117	.061
Fungsionalitas	.805	.078

*Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2018*

Tabel 4 menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.210 + 0.117X_1 + 0.805X_2$$

Tabel 4 menunjukkan bahwa regresi  $Y = 2.210 + 0.117X_1 + 0.805X_2$  menggambarkan bahwa variabel bebas (independen) Tata Letak Ruang ( $X_1$ ) dan Fungsionalitas ( $X_2$ ) dalam model regresi dapat dinyatakan jika untuk variabel independen berubah sebesar 1 (satu) dan lain konstan, maka perubahan variabel terikat (dependen) keunggulan bersaing (Y) adalah sebesar nilai koefisien ( $b$ ) dari nilai variabel independen tersebut. Konstanta ( $a$ ) sebesar 2.210 memberikan pengertian bahwa jika tata letak ruang ( $X_1$ ) dan fungsionalitas ( $X_2$ ) secara serempak atau bersama-sama tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol (0) maka besarnya keputusan pembelian 2.210 satuan.

Jika nilai  $b_1$  yang merupakan koefisien regresi dari Tata Letak Ruang ( $X_1$ ) sebesar 0.117 yang artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen mempunyai arti bahwa jika variabel tata letak ruang bertambah 1 satuan, maka keunggulan bersaing akan mengalami kenaikan sebesar 0.117 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Jika nilai  $b_2$  yang merupakan koefisien regresi dari Fungsionalitas ( $X_2$ ) sebesar 0,805 yang artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen mempunyai arti bahwa jika variabel Kualitas Produk bertambah 1 satuan, maka keputusan pembelian akan mengalami kenaikan sebesar 0,805 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

**Tabel 5. Hubungan Antar Variabel**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.873 <sup>a</sup>	.762	.756	.855

Sumber: Hasil Olah data SPSS 23, 2018

Tabel 5 menunjukkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 23 seperti yang ada pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0.873 artinya mempunyai hubungan kuat. Nilai adjusted R Square adalah 0,762 atau 76,2% artinya kontribusi semua variabel bebas : Tata Letak Ruang ( $X_1$ ) dan Fungsionalitas terhadap variabel independen Keunggulan bersaing adalah sebesar 76,2% dan sisanya sebesar 23.8% di pengaruhi variabel lain.

### Pengujian Hipotesis

Perumusan hipotesis yang diuji dengan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$  maka hasil pengujian hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Uji Hipotesis F**

F	Sig
124.832	.000 <sup>b</sup>

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2018

Tabel 6 hasil analisis regresi menggunakan SPSS 23 di dapatkan signifikan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  di terima yang berarti bahwa Tata Letak Ruang ( $X_1$ ) dan Fungsionalitas ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing (Y).

**Tabel 7. Uji Hipotesis t**

Model	T	Sig
(Constant)	1.689	.095
Tata Letak Ruang	1.927	.058
Fungsionalitas	10.365	.000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2018

Tabel 7 menunjukkan bahwa tata letak ruang signifikansi  $p\text{-value} = 0,058 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan menolak  $H_0$  atau tata letak ruang berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Dari hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa fungsionalitas signifikansi  $p\text{-value} =$

0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan menolak  $H_0$  atau Tata Letak Ruang berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

## Pembahasan

### Pengaruh Tata Letak Ruang Terhadap Keunggulan Bersaing

Keputusan *layout* adalah keputusan membuat desain atau tata letak dari fasilitas-fasilitas produksi yang mencakup mesin-mesin, bahan baku, dan peralatan produksi lainnya dalam satu tempat. Hasil pada penelitian ini sama dengan yang di dapati pada penelitian sebelumnya Winarno (2015) Merry (2012) dan Henriadi (2012) yang mendapati ada pengaruh antara Tata Letak dan Kepuasan Pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa Tata Letak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Billy, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima.

### Pengaruh Fungsionalitas Terhadap Keunggulan Bersaing

Fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya. Hasil dari penelitian ini mendapati hal yang sama dengan apa yang di teliti oleh Harianto (2014) yang mendapati ada pengaruh antara variabel fungsionalitas dan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa Fungsionalitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kopi Billy, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Di dapati Variabel Tata letak dan Fungsionalitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Di dapati Variabel Tata Letak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Rumah Kopi Billy Kota Manado.
3. Di dapati Variabel Fungsionalitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Kopi Billy Kota Manado.

### Saran

Saran yang dapat di berikan:

1. Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Kopi Billy Manado hendaknya diperhatikan Variabel Tata letak dan Fungsionalitas karena besarnya pengaruh variable tersebut terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Kopi Billy Manado.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti objek sejenis, disarankan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel, atau meneliti variabel- variabel lainnya yang berhubungan dengan Kepuasan pelanggan yang belum diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti. 2017. Analisis Tata Letak Fasilitas Dengan Menggunakan Metode Activity Relationship Chart Pada Industri Mebel Bambu Karya Manunggal Yogyakarta. *Jurnal senatik* vol III, 21 Desember 2017. ISSN:2337-388.  
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=501487&val=10282&title=analisis%20tata%20letak%20fasilitas%20dengan%20menggunakan%20metode%20activity%20relationship%20chart%20pada%20industri%20mebel%20bambu%20karya%20manunggal%20>. Diakses 28 Mei 2018
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Sari Kuliah. Satu Nusa, Bandung
- Harianto. 2014. Analisis Tata Letak Fasilitas (Studi Kasus: UKM Sandal AMORITA'S). *skripsi universitas gunadarma*. <http://repository.gunadarma.ac.id/527> Diakses tanggal 28 Mei 2018
- Husna, R. Fikri 2014. Perancangan Sekolah Kejuruan Desain Grafis di Kabupaten Banyuwangi. *Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/1137/1/10660066%20Pendahuluan.pdf> diakses tanggal 16 Juli 2018
- Hartanti. 2015. Analisis Tata Letak Fasilitas Dalam Meminimasi Material Handling (Studi Kasus: Perusahaan Roti Matahari). *Jurnal Gema Aktualita*. Vol. 4 No. 1 Juni 2015. <http://dspace.uhpsurabaya.ac.id:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/333/ALISIS%20TATA%20L>

[ETAK%20FASILITAS%20DALAM%20MEMINIMASI%20MATERIAL%20HANDLING%20STUDI%20KASUS%20-%20PERUSAHAAN%20ROTI%20MATAHARI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)  
Diakses 28 Juni 2018.

- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2014. *Principle Of Marketing*. 15th edition. Pearson, New Jersey.
- Kotler, Philip and Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, Inc, Jakarta.
- Ma'Arif dan Tanjung. 2006. *Manajemen Operasi*. Grasindo, Jakarta
- Merry, S. dan Henriadi. 2012. Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas Pabrik Tahu dan Penerapan Metode 5S. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol. 11, No. 2 Desember 2012, ISSN 1412-6869, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Simpang Baru Panam, Pekanbaru. <http://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/viewFile/867/586> Diakses 18 Februari 2016.
- Pranata. 2013. *Analisis Tata Letak Fasilitas Produksi Dengan Menggunakan Algoritma Craft Di PT Len Industri (Persero)*. Skripsi Widyatama Repository. <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/3761> Diakses 28 Mei 2018
- Panjaitan. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Melalui Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen* Vol. 1 No 2 hal 140-150 <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwipp6Xg0abbAhVFWisKHcsICpMQFggsMAA&url=http%3A%2F%2Fjurnal.untagsby.ac.id%2Findex.php%2Fjmm17%2Farticle%2Fdownload%2F385%2F351&usg=AOvVaw1EedJrDfX9HfApaMt8dLMS> Diakses 28 Mei 2018.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung
- Wibowo. 2012. *Aplikasi Praktis Spss Dalam Penelitian*. Gava Media, Yogyakarta.
- Winarno. 2015. Analisis Tata Letak Fasilitas Ruang Fakultas Teknik Universitas Serang Raya Dengan Menggunakan Metode Activity Relationshipchart (ARC). *Jurnal Ftumj*.ISSN: 2407-1846 <https://media.neliti.com/media/publications/174470-ID-analisis-tata-letak-fasilitas-ruang-faku.pdf> Diakses 28 Mei 2018.

