

PENGARUH DISIPLIN KERJA, KECEPATAN DAN KETANGGAPAN KERJA BARISTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA COFFEE SHOP KOPI DARI HATI DI MARISA

THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE, SPEED AND RESPONSIVENESS OF WORK ON CONSUMER SATISFACTION LEVELS AT COFFEE SHOP COFFEE FROM THE HEART IN MARISA

Oleh:
Adrian Metty¹
Irvan Trang²
Rudie Y. Lumantow³

¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

¹adrianmetty062@student.unsrat.ac.id

²trang_irvan@yahoo.com

³lumantowr@yahoo.co.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Disiplin Kerja, Kecepatan Dan Ketanggapan Kerja Barista Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Coffee Shop Kopi Dari Hati Di Marisa”. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari pengisian kuisioner. Populasi penelitian berjumlah 60 responden. Teknik analisis yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian dan menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Data diolah menggunakan aplikasi statistical service solution (SPSS). Hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen, (2) terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan kecepatan terhadap kepuasan konsumen. (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan ketanggapan terhadap kepuasan konsumen..

Kata Kunci: *Disiplin kerja, kecepatan, ketanggapan, kepuasan konsumen*

Abstract: *This study aims to find out "The Influence of Work Discipline, Speed and Responsiveness of Barista Work On Consumer Satisfaction Levels at Coffee Shop Coffee From The Heart In Marisa". The data used in this study is primary data sourced from questionnaire filling. The study population was 60 respondents. The analytical technique used to answer research problems and test hypotheses is multiple linear regression analysis. Data is processed using statistical service solution (SPSS) applications. The results of this study are (1) there is a positive and significant influence on consumer satisfaction, (2) there is a positive and insignificant influence on consumer satisfaction. (3) There is a positive and significant influence on consumer satisfaction.*

Keywords: *Product quality, promotion, design, purchase decision.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Era globalisasi merupakan perubahan global yang melanda seluruh dunia. Situasi saat ini tentunya berbeda dengan keadaan terdahulu. Perubahan ini sebetulnya juga terjadi dengan pola hidup masyarakatnya di kemudian hari. Kecanggihan telah banyak merubah kehidupan pada zaman ini perkembangan kebutuhan hidup manusia yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terus mengalami perubahan dari zaman ke zaman kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi ini membawa pengaruh yang cukup besar terhadap perubahan sosial, ekonomi, dan sosial budaya di tengah masyarakat.

Semakin banyaknya kebutuhan manusia, semakin mengharuskan dan menuntut adanya peningkatan gaya hidup. Gaya hidup merupakan gaya yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menghabiskan waktunya, untuk apa yang penting pertimbangan ada minat dan lingkungannya, dan apa yang orang pikirkan tentang diri sendiri dan lingkungan sekitar

Selain perubahan mengenai gaya hidup masyarakat kini dihadapkan pada permasalahan mengenai waktu luang. Kesibukan yang tinggi serta perubahan budaya yang terjadi itu membuat seseorang yang tinggal di perkotaan mengalami kepenatan dalam menjalani ritinitas sehari-harinya. Sehingga masyarakat perkotaan mulai mencari hiburan yang dapat melepaskan kepenatan pada hal tertentu, seperti pergi ke mall, shopping, nongkrong dan bersantai ria dengan teman-temannya di coffee shop.

Saat ini, merebaknya Coffee Shop sudah mulai jadi pemandangan sehari-hari, maraknya coffee shop tersebut pastinya memiliki tujuan dan tema tertentu. Misalnya, berbagai konsep dengan iringan musik, keterjangkauan harga, bahkan sajian menu dengan nuansa tradisional sampai modern seakan menjadi daya Tarik tersendiri khususnya bagi anak muda. Coffee Shop menjadi andalan bagi berbagai kalangan khususnya anak muda, hal ini dapat dilihat dari fenomena menjamurnya coffee shop mulai diperhitungkan dan menjadi incaran utama bagi anak muda khususnya para mahasiswa.

Coffee shop Kopi Dari Hati Marisa adalah suatu cafe yang bergerak dalam bidang penjualan minuman berbahan dasar kopi. Tujuan utama bisnis ini adalah untuk mendapatkan keuntungan. Satu-satunya pihak yang bias memberikan keuntungan adalah para konsumen. Dengan mengorbankan sejumlah uang untuk membeli produk berbahan kopi. Olehnya sasaran pokok dalam pengelolaannya adalah memberikan kualitas merek, produk maupun pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen. Karena konsumen merupakan pendapatan utama dari pada usaha jasa penyedia makanan dan minuman. Disinilah peran Coffee shop sebagai ujung tombak dari perusahaan untuk memenuhi kepuasan konsumen dari penyedia produk, pelayanan, dan kenyamanan dengan penuh keramahan.

Tiap orang punya cara tersendiri untuk menikmati kopi. Misalnya dinikmati dengan memilih Coffee shop yang sesuai dengan nikmat sang penikmat kopi, yaitu dengan memilih tempat yang nyaman, bersih serta tenang atau bahkan tempat yang berkualitas dengan harapan konsumen merasakan kepuasan. Tak sedikit juga ada beberapa penikmat kopi lebih memilih menikmati kopi diwarung kopi saja dengan harga yang lebih murah tetapi tetap memberikan kepuasan rasanya pun sesuai dengan keinginan penikmat kopi.

Untuk melakukan semua kegiatan operasional Coffee Shop, maka diperlukan keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas. Manajer dan karyawan merupakan faktor utama produktivitas dalam menentukan keberhasilan Coffee Shop. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para karyawan dengan baik agar bekerja dengan semaksimal mungkin. Untuk mewujudkan tujuan ini, maka diperlukan karyawan yang terampil, disiplin, cekatan, tanggap, berprestasi, dan profesional akan kebutuhan pada sitematika Coffee Shop.

Dalam hal ini pihak Kopi Dari Hati belum pernah melakukan survey tentang kualitas layanan mereka. Khususnya dalam kedisiplinan, kecepatan dan ketanggapan kerja dalam kepuasan konsumen. Respon yang dimaksud adalah apakah kepuasan konsumen atau tidak dengan pelayanan yang terdapat di Coffee Shop Kopi Dari Hati.

Kopi Dari Hati adalah Coffee Shop yang sedang booming di kecamatan marisa yang dilihat dari tampaknya berukuran tidak terlalu besar tetapi ramai pengunjungnya dan sering kali sudah dijadikan tempat tongkrongan berbagai kalangan. Hal ini sangat menarik perhatian mengingat Coffee Shop tersebut belum lama ini di bangun tetapi sudah banyak saja peminatnya padahal disekitaran Coffee Shop tersebut banyak tempat tongkrongan yang tidak kalah bagusnya dan sudah lama dibangun.

sesuai data diatas kedisiplinan, ketanggapan, dan kehandalan kerja memiliki pengaruh yang sangat penting untuk kepuasan konsumen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen akan merasa puas jika kualitas layanan yang mereka dapatkan layak dan bagus.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk mengetahui apakah kedisiplinan kerja Barista berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Coffee Shop “Kopi dari Hati Marisa”
2. Untuk mengetahui apakah kecepatan kerja Barista berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Coffee Shop “Kopi dari Hati Marisa”
3. Untuk mengetahui apakah ketanggapan kerja Barista berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Coffee Shop “Kopi dari Hati Marisa”
4. Untuk mengetahui apakah kedisiplinan, kecepatan dan ketanggapan kerja Barista berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen Coffee Shop “Kopi dari Hati Marisa”

TINJAUAN PUSTAKA

Disiplin Kerja

Istilah disiplin kerja yaitu suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban pada peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Sastrohadiwiryono (2005) masalah disiplin kerja dalam organisasi tidak lepas dari permasalahan tindakan pendisiplinan yang dilakukan pihak organisasi sebagai akibat dari pelanggaran peraturan. Menurut Rivai (2004) disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Menegakkan disiplin kerja sangat penting bagi perusahaan. Adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja perusahaan, sehingga memperoleh hasil yang maksimal. Sedangkan bagi karyawan itu sendiri disiplin kerja memberikan dampak suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kecepatan Kerja

Visi dan misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini diantaranya : ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan pekerjaan selesai pada saat dibutuhkan. Sedangkan menurut Eri yang dikutip dalam Tiara (2011), kecepatan adalah kemampuan seseorang yang memungkinkan orang merubah arah atau melaksanakan gerakan yang sama atau tidak sama secepat mungkin.

Ketanggapan Kerja

Menurut Lupiyoadi (2013) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Dari pengertian tersebut dapat dirangkum dengan singkat ketanggapan adalah kemauan karyawan perusahaan yang tanggap dan bersedia membantu kepentingan pelanggan yang memerlukan layanan. Dan ketanggapan adalah Menurut Tjiptono (2014) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya Umar (2015 : 65). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Oleh sebab itu, dalam upaya pemenuhan konsumen, perusahaan harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Mempertahankan konsumen yang sudah ada lebih mudah daripada menciptakan konsumen baru lagi, karena kepuasan konsumen merupakan kunci utama yang harus diciptakan.

Penelitian Terdahulu

Trang, (2015) Dalam penelitian yang berjudul Dampak Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Indra Jaya Manado. Tujuan Penelitian untuk menganalisis dan mengetahui dampak Dampak Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT.Indra Jaya Manado. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Populasi penelitian adalah Karyawan PT.Indra Jaya Manado, dengan jumlah sampel 104 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara angket,wawancara dan kepustakaan. Analisis yang digunakan Analisis regresi linier. Dengan hasil penelitian menghasilkan bentuk pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan adalah positif karena nilai koefisien regresi yang dihasilkan bernilai positif serta berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan PT.Indra Jaya Manado.

Subagyo, (2017) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani Di Desa Cerme Kab.Nganjuk. Tujuan Penelitian ini Untuk mengetahui Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani Di Desa Cerme Kab.Nganjuk. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis kausal. Populasi seluruh konsumen salon Magani. Sumber data primer dengan mengambil sampel dari responden pelanggan pada salon Magani dan data sekunder berupa studi pustaka. Hasil dari pengujian hipotesis melalui uji t bahwa bukti fisik, keandalan dan ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pelanggan. Sedangkan melalui uji f dapat diketahui bahwa secara bersama ketiga variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Utami dan Lestari, (2020) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Ketanggapan dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Sedangsari Kec. Pajang Kab. Bantul. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Ketanggapan dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Sedangsari Kec. Pajang Kab. Bantul. Teknik Sampling dalam penelitian ini adalah sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah ditentukan 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai positif menunjukkan bahwa ketanggapan dan kehandalan mempunyai hubungan yang searah terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin tinggi ketanggapan dan kehandalam maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

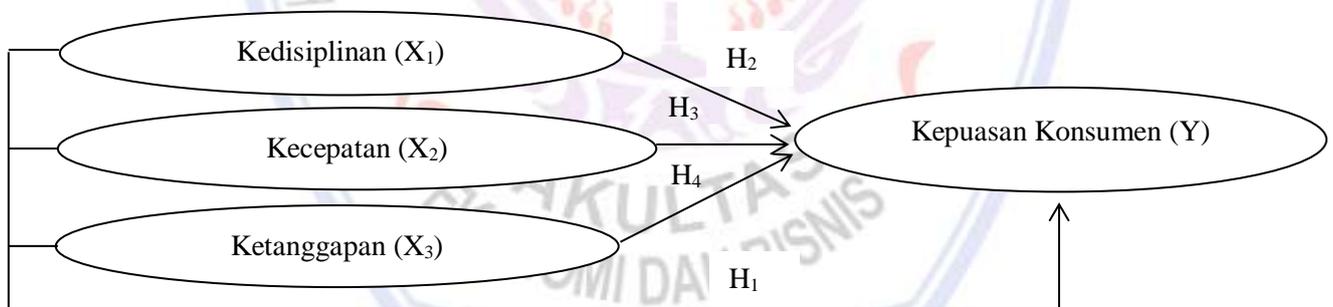
Purwanto dan Wahyuningsih (2013) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kedisiplinan dan ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kab.Semarang). Tujuan Penelitian untuk meningkatkan jumlah pengunjung hotel di Kab.Semarang. Teknik pengumpulan data penelitian dengan cara menyebar kuesioner pada pelanggan hotel di Kab. Semarang yang disusun secara sistematis dengan beberapa pilihan jawaban yang mudah dipahami dengan sampel 250 orang kemudian data yang terkumpul dilakukan uji analisis data. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung secara positif antara kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis dan Model Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
2. Kecepatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
3. Ketanggapan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
4. Disiplin, kecepatan, dan ketanggapan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Model Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil Olah Data 2021

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran seperti diuraikan dalam bab sebelumnya, maka peneliti mengambil penelitian deskriptif dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis dan akurat terhadap informasi dan data-data yang akan diteliti sesuai dengan objek penelitian. Pendekatan kuantitatif diperoleh antara lain informasi-informasi mengenai Coffee Shop (Survey Kopi Dari Hati Marisa) tentang kualitas produknya, pelayanan, citra merek sampai pada tingkat kepuasan konsumen, waktu penelitian akan disesuaikan.

Populasi, Sampel dan Teknik penyebaran angket

Populasi dalam penelitian ini tak terhingga atau bisa diartikan yang tak terbatas sehingga tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah secara kuantitatif. Dalam penelitian ini adalah Konsumen serta pelanggan pada Coffee Shop (Survey Kopi Dari Hati Marisa) menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : Objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Data dan Sumber data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari objek yang diteliti (tidak melalui perantara) untuk mengukur indikator yang dijabarkan.

Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan peneliti adalah berupa kepustakaan, wawancara, penyebaran angket, observasi dan laporan akhir. Dimana penyebaran angket dimaksudkan untuk mendapatkan data dari responden yaitu konsumen Coffee Shop “Kopi dari Hati Marisa” mengenai variabel-variabel yang akan diukur serta didukung dengan teknik wawancara dengan tujuan untuk mendapatkan data awal dan juga bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendetail dengan objek penelitian pada studi ini.

Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan uji hipotesis F dan t serta analisis koefisien kerelasi dan determinasi.

Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari Responden yaitu Coffee Shop “Kopi dari Hati Marisa” melalui kuisioner yang disebar, akan dianalisis menggunakan data dari metode kuantitatif yang diperoleh responden dalam bentuk angka untuk mengukur tingkat keterpengaruhan antar faktor dengan memperhatikan judul penelitian yang diambil maka penulis menggunakan model regresi berganda formulasi sebagai berikut :

$$Y = b_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon_t$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Konsumen
- X1 = Kedisiplinan
- X2 = Kecepatan
- X3 = Ketanggapan
- A = Konstanta
- b = Koefisien Regresi X terhadap Y
- e = Nilai Error / Kesalahan Pengukuran

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Korelasi		Koefisien	
		R Hitung	Status	Alpha Cronbach's	Status
X1 (Kedisiplinan)	X1.1	0, 891	VALID	0.313	RELIABEL
	X1.2	0, 089	VALID		
	X1.3	0, 898	VALID		
X2 (Kecepatan)	X2.1	0, 724	VALID	0.628	RELIABEL
	X2.2	0, 282	VALID		
	X2.3	0, 623	VALID		
	X2.4	0, 404	VALID		

X2 (Ketanggapan Kerja)	X3.1	0,907	VALID	0.343	RELIABEL
	X3.2	0,335	VALID		
	X3.3	0,897	VALID		
Y (Kepuasan Konsumen)	Y1	0,947	VALID	0.610	RELIABEL
	Y2	0,939	VALID		
	Y3	0,207	VALID		
	Y4	0,920	VALID		

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Berdasarkan Nilai Koefisien Cronbach Alpha dikatakan baik bila koefisien bernilai antara 0,6 sampai 1,0 (Umar, 2008: 113). Dikarenakan hasil dari nilai Alpa lebih besar dari nilai koefisien Cronbach menurut Umar, 2008:113, maka Uji Reabilitas setiap variable dinyatakan Reliabel.

Pengujian Asumsi Klasik

Tabel 2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,75252573
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,070
	Negative	,077
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Olah Data 2021

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil pengujian diatas nilai Signifikan sebesar 0,200 lebih > dari),05 sehingga bisa disimpulkan bahwa data distribusi Normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

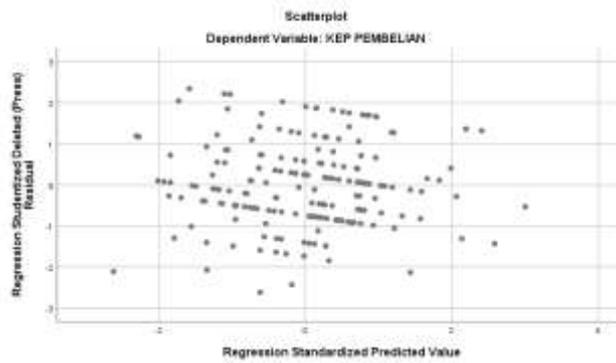
Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,297	,860		,345	,731		
Total_X1	,312	,092	,232	3,394	,001	,307	3,253
Total_X2	,105	,081	,080	1,300	,199	,378	2,642
Total_X3	1,114	,115	,818	9,652	,000	,201	4,986

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Olah Data 2021)

Berdasarkan uraian diatas, hasil pehitungan nilai tolerance semua dikatakan variabel lebih dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada Multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Dari hasil grafik yang disajikan diatas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar dibawah ataupun diatas angka 0 pada sumbu Y, serta tidak mempunyai pola yang jelas atau tidak membentuk suatu pola. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai sebagai prediksi.

Pengujian Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	1 (Constant)	,297	,860		,345	,731
	Total_X1	,312	,092	,232	3,394	,001
	Total_X2	,105	,081	-,080	1,300	,199
	Total_X3	1,114	,115	,818	9,652	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai Koefisien Kedisiplinan (X1) sebesar 0,312 berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini berarti bahwa setiap Kedisiplinan memberikan hasil terbaik maka variabel Kepuasan konsumen akan naik 0,312 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lainnya tetap.
2. Nilai koefisien Kecepatan (X2) sebesar 0,105 berpengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen (Y). Hal ini berarti bahwa setiap produk yang disediakan memiliki kualitas yang baik sehingga memberikan kepuasan pada konsumen sebesar 0,105 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lainnya tetap.
3. Nilai koefisien Ketanggapan kerja (X3) sebesar 1,114 berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini berarti bahwa setiap pelayanan yang baik pada konsumen akan memberikan kepuasan pada konsumen sebesar 1,114 dengan asumsi bahwa variabel independen yang lainnya tetap.

Pengujian Hipotesis

Uji-F (Simultan)

Tabel 5. Hasil Uji-F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	380,322	3	126,774	212,483	,000 ^b
	Residual	33,411	56	,597		,000 ^b
	Total	413,733	59			,000 ^b

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai f hitung sebesar 212,483 dari hasil tersebut maka secara bersama-sama kedisiplinan, kecepatan, dan ketanggapan kerja berpengaruh positif dan signifikan 0,000. Pada kepuasan Konsumen.

Uji-T (Parsial)

Tabel 6. Hasil Uji-T

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,297	,860		,345	,731
	Total_X1	,312	,092	,232	3,394	,001
	Total_X2	,105	,081	,080	1,300	,199
	Total_X3	1,114	,115	,818	9,652	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Dari uraian tabel diatas menunjukkan hasil uji t adalah sebagai berikut :

1. Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen secara parsial, pernyataan ini terbukti dengan nilai t hitung 3,394 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001 maka dapat dikatakan hipotesis diterima.
2. Kecepatan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan pada kepuasan konsumen secara parsial, pernyataan ini terbukti dengan nilai t hitung 1,300 dengan tingkat signifikan sebesar 0,199 maka dapat dikatakan hipotesis tidak diterima
3. Ketanggapan Kerja berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen secara parsial, pernyataan ini terbukti dengan nilai t hitung 9,652 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 maka dapat dikatakan hipotesis diterima

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji-T

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,959 ^a	,919	,915	,772
a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X2, Total_X1				
b. Dependent Variable: Total_Y				

Sumber: Hasil Olah Data 2021

Pada uraian diatas didapatkan nilai korelasi (r) = 0,959, nilai mendekati 1 artinya terdapat hubungan kuat antara variabel independen dan dependen. Melihat Nilai tersebut apabila kedisiplinan, kecepatan, dan ketanggapan kerja baik tentunya akan memberikan kepuasan pada konsumen.

Dalam hal inipun didapatkan nilai determinasi (r^2) = 0,919 atau 91,% yang menunjukkan bahwa Kepuasan konsumen pada Coffee Shop “KOPI

DARI HATI” dipengaruhi oleh variabel kedisiplinan, kecepatan, dan ketanggapan kerja 91,9% dan sisanya 8,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop “Kopi Dari Hati Marisa”. Hasil penelitian menunjukkan kedisiplinan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini berarti bahwa setiap Kedisiplinan memberikan hasil terbaik maka variabel Kepuasan konsumen akan naik dengan asumsi bahwa variabel independen yang lainnya tetap.. Pengaruh kedisiplinan memiliki peran penting dalam kelancaran kerja untuk Coffee Shop tersebut. Karena tanpa adanya kedisiplinan sistematis dalam Coffee Shop tersebut tidak akan berjalan lancar dan kondusif. Kedisiplinan merupakan salah satu kebiasaan yang baik dalam pola hidup masyarakat secara umum. Tidak hanya itu, bahkan sebagian orang percaya bahwa kedisiplinan dapat menjadi salah satu kunci sukses keberhasilan seseorang dalam menuntut ilmu dan dalam hal-hal lain.

Pengaruh Kecepatan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop “Kopi Dari Hati Marisa”

Sesuai analisis Regresi linier berganda diperoleh nilai regresi kedisiplinan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini menunjukkan terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan kecepatan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh kecepatan sangatlah penting dalam Coffee Shop tersebut karena ditinjau dari butir pernyataan tentang kecepatan pelayanan untuk konsumen masih kurang maksimal sehingga mengakibatkan para konsumen tidak puas terhadap pelayanan coffee shop tersebut. Kecepatan merupakan indikator bahwa kita adalah orang yang cerdas dan kompeten atau profesional. Selayaknya bahwa hal ini tidak perlu lagi diperdebatkan bahwa semua perusahaan menginginkan karyawannya untuk tidak menunda pekerjaan atau lamban dalam bekerja

Pengaruh Ketanggapan Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop “Kopi Dari Hati Marisa”.

Sesuai analisis Regresi linier berganda diperoleh nilai regresi ketanggapan kerja terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan ketanggapan kerja terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh ketanggapan kerja memiliki peran penting dalam kelancaran kerja untuk Coffee Shop tersebut. Karena kepuasan konsumen tergantung pada ketanggapan kerja para BARISTA seperti halnya untuk pelayanan yang cepat dan tepat didukung dengan kesesuaian pelayanan pada permintaan konsumen tentunya akan meningkatkan kepuasan konsumen. Ketanggapan kerja merupakan respon pada suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat pada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

PENUTUP**Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Peran penting kedisiplinan dalam kelancaran kerja untuk Coffee Shop tersebut. Karena tanpa adanya kedisiplinan sistematis dalam Coffee Shop tersebut tidak akan berjalan lancar dan kondusif. Penelitian ini sama halnya dengan penelitian Sajangbati (2013) disiplin dan kepuasan berpengaruh sangat kuat secara signifikan dan parsial terhadap kinerja PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cab. Bitung. Kesamaan dari penelitian ini yakni sama-sama meneliti Pengaruh Disiplin dan kepuasan terhadap kinerja yang berhubungan dengan judul peneliti yang hanya dibedakan dari objek penelitiannya saja.
2. Kecepatan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena ditinjau dari butir pernyataan tentang kecepatan pelayanan untuk konsumen masih kurang maksimal sehingga mengakibatkan para konsumen tidak puas terhadap pelayanan coffee shop tersebut.
3. Ketanggapan Kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, ketanggapan kerja memiliki peran penting dalam kelancaran kerja untuk Coffee Shop tersebut. Karena kepuasan konsumen tergantung pada ketanggapan kerja para Barista seperti halnya untuk pelayanan yang cepat dan tepat didukung dengan kesesuaian pelayanan pada permintaan konsumen tentunya akan meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini sama halnya dengan penelitian Utami & Lestari (2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketanggapan dan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai positif menunjukkan bahwa ketanggapan dan kehandalan mempunyai hubungan yang searah terhadap kepuasan masyarakat, yang artinya semakin tinggi ketanggapan dan kehandalam maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk meningkatkan Kedisiplinan, Kecepatan dan Ketanggapan Kerja pada Coffee shop tersebut sehingga akan selalu memberikan kepuasan pada konsumen.
2. Untuk peneliti pada studi Manajemen SDM selanjutnya agar dapat menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang belum diteliti pada penelitian ini dan dapat memperhatikan hasil penelitian ini dengan melakukan replikasi penelitian seperti penelitian pada objek lainnya dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Untuk Coffee Shop tersebut kiranya dapat memperbaiki sistematis pelayanan berupa Kecepatan pelayanan yang menjadi kendala dalam kepuasan konsumen, dan lagi untuk Coffee Shop tersebut agar dapat memposisikan karyawan sesuai bagian, terlebih yang kadang BARISTA nya merangkap kasir sehingga

mereka sering kewalahan bilamana ramai pengunjung. Serta dapat menambah karyawan agar bisa meringankan pekerjaan dari karyawan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Dr. SUBAGYO, M.M. 2. (2017). 01(07).

Lopiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba: Jakarta.

Purwanto, A. B., & Wahyuningsih, S. (2013). Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang). *Ekonomi*, 8 No 2, 23–41. https://www.mendeley.com/catalogue/f8a9fa2a-c683-344a-b016-d0f17ce3b3b0/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.5&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B9cd94b55-75dd-4859-a3ff-fd048228b45b%7D

Rivai (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sajangbati, I. A. S. (2013). Motivasi, Kedisiplinan Dan Kepuasan Pengaruhnya Pada Kinerja. 1(4), 667–678.

Sastrohadiwiryono, (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional* Jakarta:PT Bumi Akasara.

Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.

Budiyanto, T. (2016). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Dan Desainerterhadap Keputusan Pembelian Dan Minatmerefrensikan Rumah Pada Puri Camar Liwaspt.Camar Sapta Ganda. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4), 448–500. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/13631/13217> Diakses pada tanggal 2 Januari 2022.

Tiara. (2011). Analisis faktor yang mempengaruhi Konsumen dalam membeli helm merk KYT di Surakarta (Studi Kasus Mahasiswa UMS Surakarta). Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unieversistas Muhammadiyah Surakarta

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Andi: Yogyakarta.

Trang, (2015) Dampak Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Indra Jaya Manado.[http://repo.unsrat.ac.id/1313/1/Irvan_Trang_\(Dampak_Disiplin_Kerja_Terhadap_Prestasi_Kerja_Karyawan_PT._Indra_Jaya_Manado\).pdf](http://repo.unsrat.ac.id/1313/1/Irvan_Trang_(Dampak_Disiplin_Kerja_Terhadap_Prestasi_Kerja_Karyawan_PT._Indra_Jaya_Manado).pdf)

Umar Husein (2004). *Manajemen Metode Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Utami, D., & Lestari, ning sofati. (2020). Pengaruh ketanggapan dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Sendang Sari Kecamatan Pajangan Kabupaten Bantul. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 4(1), 304–319.