

**Tingkat Kepuasan Konsumen Abang Kumis Coffee
Di Kecamatan Singkil Kota Manado**

*Level Of Customer Satisfaction At The Abang Kumis Coffee Café
In Singkil District City Of Manado*

Satrio Kristian Rasubala ^{(1)(*)}, **Paulus Adrian Pangemanan** ⁽²⁾, **Jenny Baroleh** ⁽²⁾

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

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

*Penulis untuk korespondensi: riorasubala.rr@gmail.com

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

: Kamis, 27 April 2023

Disetujui diterbitkan

: Senin, 29 Mei 2023

ABSTRACT

This study aims to measure the level of customer satisfaction at the Abang Mustache Coffee café, in terms of product, price, place, promotion and service aspects. This research was conducted in September - November 2022. The data collection method used in this study used primary and secondary data. Respondents in this study consisted of 89 people selected using accidental sampling technique. Data is measured with a Likert scale, then analyzed using the Consumer Satisfaction Index. The results showed that the level of customer satisfaction at the Abang Kumis Coffee café is classified as very satisfied with a consumer satisfaction index of 81.28%. More specifically for each aspect, the level of satisfaction with the product is 83%, price is 85.09%, promotion is 85.16%, service is 83.81% which is classified as very satisfied while 74.16% is only included in the satisfied category.

Keywords : consumer; satisfaction; cafe

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen Abang Kumis Coffee, ditinjau dari aspek produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan. Penelitian dilakukan pada bulan September sampai November 2022. Metode pengumpulan data yang dilakukan menggunakan data primer dan sekunder. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 89 orang yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data diukur dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Abang Kumis Coffee tergolong sangat puas dengan indeks kepuasan konsumen sebesar 81,28%. Lebih khusus untuk masing-masing aspek, tingkat kepuasan terhadap produk 83%, harga 85,09%, promosi 85,16%, pelayanan 83,81% yang tergolong sangat puas sedangkan tempat 74,16% hanya termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci : konsumen; kepuasan; kafe

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini mengalami perkembangan serta prospek yang sangat baik, kondisi seperti inilah membuat persaingan didunia bisnis semakin kompetitif. Untuk itu setiap perusahaan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik lebih banyak konsumen dan terus mempertahankan konsumen yang ada. Perusahaan harus mengutamakan kualitas pelayanan yang baik sehingga akan berdampak baik bagi konsumen, hal ini akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen dan memberikan dampak yang signifikan untuk pelaku bisnis yang ada. Untuk itu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen yang ada dalam mempertahankan bisnis yang dijalankan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Untuk itu peran dari perusahaan atau pebisnis dalam menunjang keberhasilan dari bisnis yang dijalankan harus mampu menarik kepuasan pelanggan lewat berbagai strategi yang dijalankan oleh perusahaan. Mulai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen dengan menawarkan produk harga, tempat dan promosi yang ada. Hal ini akan berdampak baik bagi pelaku usaha ketika mendahulukan kepuasan konsumen. Penawaran akan berhasil jika memberikan nilai dan kepuasan kepada pembeli sasaran.

Bisnis yang sekarang berkembang cukup pesat ialah bisnis cafe. Bisnis cafe merupakan usaha yang menjadi minat bagi kaum muda hingga tua untuk dijadikan sebagai tempat berkumpul (Herlyana, 2014). Saat ini sudah banyak sekali bisnis cafe yang memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menyusun berbagai strategi dalam memberikan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan konsumen merupakan impian dari setiap perusahaan atau pelaku usaha cafe, karena dengan kepuasan konsumen yang tinggi maka dapat dikatakan produk yang diciptakan mampu menarik hati konsumen. Salah satunya bisnis cafe yang ada di Kota Manado yang telah menjadi pemandangan sehari-hari bagi masyarakat yang ada, apalagi masyarakat Kota

Manado yang dikenal sebagai masyarakat yang hobinya berwisata kuliner menyebabkan bisnis cafe yang ada di kota ini bertumbuh dengan pesat.

Salah satu contoh Abang Kumis Coffee merupakan cafe yang terletak di jalan Beringin Raya, Kecamatan Singkil Kota Manado dan mulai beroperasi dari pukul 16:00 sore sampai dengan pukul 23:59 malam Wita serta menawarkan berbagai produk unggulan seperti kopi/nonkopi dan makanan/snack untuk menunjang kebutuhan dan kepuasan konsumen serta berbagai keunikan serta keunggulannya. Misalkan tempatnya yang sangat strategis dalam menjalankan usaha cafe serta berbagai keunggulan seperti tersedia layanan wifi, live music, lomba-lomba, talkshow, diskusi, tempat baca yang diadakan oleh cafe ini yang membuat ketertarikan tersendiri bagi pengunjung untuk berkunjung.

Keunikan yang menunjang ketertarikan konsumen untuk berkunjung di cafe Abang Kumis Coffee ini adalah tempat yang ditawarkan cukup menarik dengan ornamen lampu yang ramai sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap rasa penasaran dari pelanggan atau masyarakat yang ada. Keunikan lainnya yang ada di cafe ini yakni tempat berdirinya cafe ini didepan rumah pemilik atau depan teras, sehingga ada perbedaan atau keunikan tersendiri dengan cafe-cafe yang ada. Harga yang ditawarkan juga relatif murah, hal itu disesuaikan dengan kantong mahasiswa, pelajar maupun pekerja. Untuk itu peran serta kontribusi pelaku usaha cafe dalam hal ini Abang Kumis Coffee perlu melakukan suatu hal yang kemudian memberikan rasa nyaman kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen bisa berdampak baik bagi pelaku usaha yang ada dengan tetap berpendirian untuk menunjang kepuasan konsumen lewat beberapa keunikan, serta juga memberikan berbagai dimensi untuk memberikan kepuasan konsumen antara lain produk, harga, tempat, promosi serta pelayanan. Apalagi Setiap cafe berusaha untuk menonjolkan berbagai keunikan masing-masing, baik dalam penyajian, produk yang disediakan maupun tempat yang menarik bagi konsumen.

Berbagai pelaku usaha yang terjun dalam dunia kuliner cafe menimbulkan berbagai pasar cafe yang baru berdiri sehingga akan terus berkembang dunia persaingan yang ketat antara satu cafe dengan yang lain sehingga akan membuat pengelola pelaku bisnis cafe akan berusaha

meningkatkan dan menarik pelanggan dengan berbagai macam cara. Hal ini kiranya bisa diperhatikan cafe Abang Kumis Coffee untuk terus berkembang dengan memberikan pelayanan terbaik dalam menjaga kepuasan konsumen. Berbagai fasilitas yang ditawarkan kiranya memberikan kertertarikan bagi pelanggan untuk terus berkunjung. Dukungan fasilitas yang cukup seperti wifi, event yang diadakan, promo yang diberikan sampai dengan hiburan musik dan pastinya kualitas dari produk untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Untuk menjaga agar konsumen selalu berkunjung dan menikmati produk yang ditawarkan maka pelaku usaha cafe haruslah mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumennya, dimana dalam menjalankan suatu usaha bisnis cafe perlu adanya strategi pemasaran untuk menunjang kepuasan konsumen tersebut. Berdasarkan latar belakang yang ada membuat peneliti ingin mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen cafe Abang Kumis Coffee mulai dari produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan yang dijadikan sebagai pedoman bagi pelaku usaha dalam menjamin tingkat kepuasan konsumen.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan Abang Kumis Coffee Manado.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini, diantaranya:

1. Bagi peneliti, dapat menerapkan ilmu yang dipelajari selama kuliah hingga pada kehidupan masyarakat diharapkan dapat menambah wawasan bahkan pengetahuan.
2. Bagi kalangan akademis, sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya.
3. Bagi pelaku usaha, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan digunakan sebagai salah satu referensi serta informasi mengenai kepuasan konsumen yang melakukan bisnis khususnya *café*.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan September sampai November 2022. Tempat penelitian di Abang Kumis Coffee Kecamatan Singkil Kota Manado.

Metode Pengumpulan Data

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh dari wawancara langsung dengan konsumen di Abang Kumis dengan menggunakan kuesioner.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diambil langsung dari Abang Kumis, berupa sejarah cafe, struktur organisasi, jenis minuman dan makanan di Cafe Abang Kumis Coffee.

Metode Pengambilan Sampel

Populasi konsumen yang tercatat selama 1 bulan terakhir sebagai pengunjung di Abang Kumis Coffee sebanyak 775 konsumen. Ukuran sampel konsumen di Abang Kumis Coffee ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = nilai kritis yang digunakan (10%)

Sehingga sampel yang didapatkan yaitu: 89 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling (secara kebetulan) dilaksanakan selama 7 hari dimulai dari hari senin sampai dengan minggu, setiap hari diwawancarai sebanyak 12-17 responden secara *accidental*.

Konsep Pengukuran Variabel

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik responden
 - a) Jenis kelamin
 - b) Umur responden
 - c) Pendidikan terakhir
 - d) Pekerjaan

2. Variabel-variabel untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen Abang Kumis Coffee sebagai berikut:
- a) Produk, dengan indikator:
 - 1) Kualitas rasa produk yang disajikan (citarasa)
 - 2) Kebersihan dalam penyajian
 - 3) Tampilan fisik produk
 - b) Harga, dengan indikator:
 - 1) Terjangkaunya atau tidak harga yang ditawarkan
 - 2) Kesesuaian harga dengan cita rasa
 - 3) Kesesuaian harga dengan isi
 - c) Tempat, dengan indikator:
 - 1) Tampilan fisik ruangan
 - 2) Tersedia fasilitas internet (*wi-fi*)
 - 3) Kebersihan ruangan
 - 4) Tersedianya halaman parkir
 - d) Promosi, dengan indikator:
 - 1) Iklan yang dilakukan secara online oleh Cafe Abang Kumis Coffee
 - e) Pelayan, dengan indikator:
 - 1) Penampilan fisik karyawan (*Tangible*)
 - 2) Keramahan dan kesopanan karyawan/empati (*Emphaty*)
 - 3) Keandalan jasa pelayanan/kecepatan dalam penyajian (*Reliability*)

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif menggunakan skala pengukuran sikap, dengan bantuan skala likert (Sugiyono dalam Imron, 2019).

Skala Likert

Skala likert dipergunakan dalam melakukan pengukuran atas jawaban dari pertanyaan (kuesioner) yang diajukan kepada responden penelitian dengan memberikan skor setiap item jawaban. Seperti nilai terendah dan tertinggi. Masing-masing diambil dari banyaknya pertanyaan dalam kuesioner dikalikan dengan skor terendah. Data yang terkumpul kemudian dilakukan skala pengukuran dan pembagian skor, yaitu 1 (satu) sampai 5 (lima). Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert, yaitu:

- Skor 5 : Sangat Puas (SP)
 Skor 4 : Puas (P)
 Skor 3 : Kurang Puas (KP)
 Skor 2 : Tidak Puas (TP)

Skor 1 : Sangat Tidak Puas (STP)

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

$$S5 = 5 \times 89 = 445$$

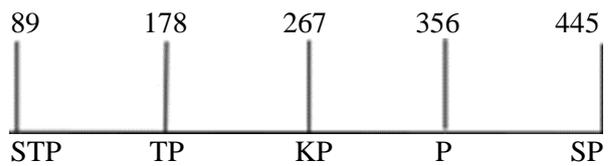
$$S4 = 4 \times 89 = 356$$

$$S3 = 3 \times 89 = 267$$

$$S2 = 2 \times 89 = 178$$

$$S1 = 1 \times 89 = 89$$

Jumlah skor ideal untuk setiap pernyataan (skor tertinggi) = 445 dan jumlah skor terendah = 89.



Gambar 1. Interpretasi nilai dari masing-masing pertanyaan

Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui kepuasan konsumen Abang Kumis Coffee dari variabel produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan: jumlah skor seluruh kriterium = capaian jumlah skor x jumlah responden x instrument pernyataan untuk:

$$S5 = 5 \times 89 \times 14 = 6.230$$

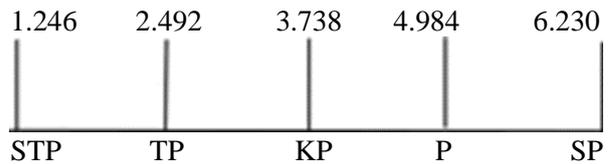
$$S4 = 4 \times 89 \times 14 = 4.984$$

$$S3 = 3 \times 89 \times 14 = 3.738$$

$$S2 = 2 \times 89 \times 14 = 2.492$$

$$S1 = 1 \times 89 \times 14 = 1.246$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pernyataan, jumlah skor terendah, berdasarkan data yang dihimpun dari 14 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dengan interpretasi nilai:



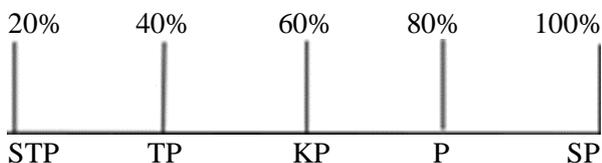
Gambar 2. Interpretasi nilai berdasarkan data

Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks kepuasan konsumen adalah data dan informasi tentang kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan variabel dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan.

$$IKK = \frac{\text{Jumlah Skor Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (tertinggi)}} \times 100\%$$

Dengan indeks kepuasan konsumen yaitu:



Gambar 3. Persentase Kepuasan Konsumen

Keterangan: kriteria interpretasi skor:

- Angka 0% - 20% = Sangat Tidak Puas
- Angka 20% - 40% = Tidak Puas
- Angka 40% - 60% = Kurang Puas
- Angka 60% - 80% = Puas
- Angka 80% - 100% = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Abang Kumis Coffee adalah sebuah café yang berlokasi di Jl Ternate Baru, Kecamatan Singkil Kota Manado. Cafe ini berdiri sejak 22 November 2018 dengan pemilik bernama Ardho Husain Sarjana mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi. Selain mengurus cafe Abang Kumis Coffee, pemilik Ardho Husain merupakan ketua dalam komunitas sosial yang bergerak dalam bidang literasi dan menjadi barista di Cafe Abang Kumis Coffee yang dikenal dengan singkatan AKC memiliki arti abang kumis yang dimana diambil langsung dari pemilik cafe yang memiliki kumis sehingga terciptalah nama Abang Kumis Coffee. AKC menawarkan tempat yang menarik dan nyaman dan café ini mulai beroperasi dari jam 16:00 sampai 23:59 Wita setiap hari.

Jenis dan harga menu cafe Abang Kumis Coffee terdiri dari bermacam- macam jenis makanan dan minuman dengan harga yang bervariasi seperti nasi goreng sosis, nasi telur sosis, nasi goreng roa, nasi goreng biasa, spageti keju, mie goreng, mie ceplok, roti bakar, pisang coklat keju. Dengan berbagai pilihan menu minuman dengan harga makanan sangat terjangkau mulai dari Rp20.000 – Rp5.000, sedangkan untuk minuman memiliki rentang harga mulai dari Rp22.000 – Rp5.000.

Karakteristik Responden

Penyajian data mengenai identitas responden dalam penelitian ini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang responden. Adapun gambaran tentang responden yang telah menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan dari konsumen yang sedang mengonsumsi makanan dan minuman di Abang Kumis Coffee.

Jenis Kelamin

Menurut hasil penelitian, sebagian besar responden pada Cafe Abang Kumis Coffee Kecamatan Singkil Kota Manado adalah laki-laki dengan jumlah 56 responden dengan persentase 62,92%, sedangkan responden perempuan sebanyak 33 responden dengan persentase 37,08%. Hal ini disebabkan karena responden laki-laki lebih menyukai kopi dibandingkan dengan responden perempuan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	56	62,92
2	Perempuan	33	37,08
Jumlah		89	100

Sumber: Data Primer (2023)

Usia

Menurut hasil penelitian, jumlah responden terbanyak pada umur antara 21-25 tahun dengan jumlah 74 responden dengan persentase 83,15%, sedangkan jumlah responden terendah ada pada umur antara 26-30 tahun dengan jumlah responden 3 dengan persentase sebesar 3,37%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Abang Kumis Coffee adalah anak muda.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	≤ 20	12	13,48
2	21-25	74	83,15
3	26-30	3	3,37
Jumlah		89	100

Sumber: Data Primer (2023)

Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA/SMK	48	53,93
2	D1-D4	4	4,49
3	S1-S3	37	41,57
Jumlah		89	100

Sumber: Data Primer (2023)

Tingkat pendidikan responden yang tertinggi yaitu pada tingkat pendidikan lulusan SMA/SMK dengan jumlah 48 responden dengan persentase 53,93%. Sedangkan tingkat pendidikan responden yang paling sedikit ada pada tingkat pendidikan D1-D4 sebanyak 4 responden dengan persentase 4,49%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Cafe Abang Kumis Coffee kebanyakan adalah berpendidikan terakhir SMA/SMK, karena kebanyakan konsumen adalah kalangan mahasiswa yang sementara melanjutkan studi S1 dan gaya hidup mahasiswa yang senang berkumpul.

Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah mahasiswa dengan jumlah 41 responden dengan persentase 46,07% sedangkan responden terkecil memiliki pekerjaan lainnya dengan jumlah masing-masing 1 responden dengan persentase 1,12%. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden adalah mahasiswa.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Mahasiswa	41	46,07
2	Pegawai Swasta	23	25,84
3	Pegawai BUMN	5	5,62
4	Honorer	1	1,12
5	Freelance	6	6,74
6	Barista	7	7,87
7	Lembaga Bantuan Hukum	1	1,12
8	Jurnalis	1	1,12
9	IRT	1	1,12
10	Seniman	1	1,12
11	TNI	1	1,12
12	Apoteker	1	1,12
Jumlah		89	100

Sumber: Data Primer (2023)

Tingkat Kepuasan Konsumen Abang Kumis Coffee

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk

Produk meliputi apa saja yang ditawarkan oleh Abang Kumis Coffee Kecamatan Singkil Kota Manado. Pengukuran kepuasan konsumen dilihat dari kualitas produk adalah jenis usaha yang dikelola cafe ini.

Tabel 5. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Citarasa Produk

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	41	46,07	185

2	Puas	4	23	25,84	180
3	Kurang Puas	3	5	5,62	21
4	Tidak Puas	2	1	1,12	0
5	Sangat Tidak Puas	1	6	6,74	0
Total			89	100	386

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 5 menunjukkan bahwa 37 orang (41,57%) sangat puas dengan kualitas citarasa produk, 45 orang (50,56%) puas dan 7 orang (7,87%) kurang puas dengan citarasa produk. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen puas dengan kualitas citarasa produk yang ditawarkan Cafe Abang Kumis Coffee. Angka indeks yang diperoleh yaitu $386/445 \times 100 = 86,74\%$ sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas.

Tabel 6. Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Dalam Penyajian

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	24	26,97	120
2	Puas	4	52	58,43	208
3	Kurang Puas	3	13	14,61	39
4	Tidak Puas	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total			89	100	367

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 6 menunjukkan bahwa 24 orang (26,97%) sangat puas, 52 orang (58,43%) puas sedangkan 13 orang (14,61%) kurang puas dengan kebersihan dalam penyajian produk dari cafe. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen puas dengan kebersihan yang disajikan. Angka indeks yang diperoleh yaitu $367/445 \times 100 = 82,47\%$ sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas.

Tabel 7. Penilaian Responden Terhadap Tampilan Fisik Produk

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	20	22,47	100
2	Puas	4	51	57,30	204
3	Kurang Puas	3	17	19,10	51
4	Tidak Puas	2	1	1,12	2
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total			89	100	357

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 7 menunjukkan bahwa 20 orang (22,47%) sangat puas, 51 orang (57,30%) puas, 17

orang (19,10%) kurang puas dan 1 orang (1,12%) tidak puas dengan tampilan fisik produk Cafe Abang Kumis Coffee. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan tampilan fisik produk. Angka indeks yang diperoleh yaitu $357/445 \times 100 = 80,22\%$ sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas.

Tabel 8. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Produk

No	Pernyataan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1	Kualitas citarasa yang ditawarkan	386	86,74	Sangat Puas
2	Kebersihan dalam penyajian	367	82,47	Sangat Puas
3	Tampilan fisik produk	357	80,22	Sangat Puas
Total Rata-rata		1.110	249,43	83
		370,0	83	Sangat Puas

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 8 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap produk adalah 83% dengan kriteria Sangat Puas (SP). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden sangat puas dengan produk di Cafe Abang Kumis Coffee yang dapat dilihat dari kualitas citarasa produk yang ditawarkan, kebersihan dalam penyajian, tampilan fisik produk.

Indikator dari produk memperoleh penilaian yang tinggi dengan kategori sangat puas. Pertanyaan 1 mendapatkan nilai 86,74%, pernyataan 2 mendapatkan indeks 82,47% sedangkan pernyataan 3 mendapatkan indeks 80,22%. Sehingga rata-rata yang didapatkan pada variabel produk sebesar 83% yang dikategorikan sangat puas. Oleh sebab itu Abang Kumis Coffee harus tetap mempertahankan citarasa, kebersihan sampai dengan tampilan fisik produk harus tetap dipertahankan produk yang ditawarkan pada konsumen.

Kepuasan Konsumen Terhadap Harga

Tabel 9. Penilaian Responden Terhadap Terjangkaunya atau Tidak Harga

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	42	47,19	210
2	Puas	4	43	48,31	172
3	Kurang Puas	3	4	4,49	12
4	Tidak Puas	2	0	0	0

5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		89	100	394	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 9 menunjukkan bahwa 42 orang (47,19%) merasa sangat puas, 43 orang (48,31%) puas dan 4 orang (4,49%) kurang puas dengan harga dari setiap produk cafe. Sehingga sebagian besar konsumen merasa puas dengan harga yang ditawarkan. Hal ini dikarenakan menurut responden harga dari produk terjangkau. Angka indeks yang diperoleh yaitu $394/445 \times 100 = 88,53\%$. Interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas.

Tabel 10. Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Cita Rasa

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	23	25,84	115
2	Puas	4	50	56,18	200
3	Kurang Puas	3	15	16,85	45
4	Tidak Puas	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1,12	1
Total		89	100		

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 10 menunjukkan bahwa 23 orang (25,84%), sangat puas, 50 orang (56,18%) puas, 15 orang (16,85%) kurang puas dan 1 orang (1,12%) sangat tidak puas dengan harga dengan citarasa. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen puas dengan kesesuaian harga dan cita rasa. Angka indeks yang diperoleh yaitu $361/445 \times 100 = 81,12\%$. Interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas.

Tabel 11. Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Isi

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	32	35,96	160
2	Puas	4	52	58,43	208
3	Kurang Puas	3	3	3,37	9
4	Tidak Puas	2	2	2,25	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		89	100	381	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 11 menunjukkan bahwa 32 orang (35,96%) sangat puas, 52 orang (58,43%), 3 orang (3,37%) kurang puas dan 2 orang (2,25%) tidak puas dengan kesesuaian harga dengan isi produk.

Angka indeks yang diperoleh yaitu $381/445 \times 100 = 85,61\%$. Sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas.

Tabel 12. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Harga

No	Pernyataan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1	Terjangkau atau tidak harga yang ditawarkan	394	88,53	Sangat Puas
2	Kesesuaian harga dengan citarasa	361	81,12	Sangat Puas
3	Kesesuaian harga dengan isi	381	85,61	Sangat Puas
Total		1.136	255,26	
Rata-rata		378,7	85,09	Sangat Puas

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 12 menjelaskan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap harga sebesar 85,09% dengan kriteria sangat puas (SP). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen sangat puas dengan tawaran harga, kesesuaian harga dengan citarasa sampai dengan kesesuaian harga dengan isi yang diberikan oleh produsen. Dengan kriteria sangat puas artinya harga yang ditetapkan sangat terjangkau dikantong masyarakat khususnya mahasiswa karena mayoritas konsumen di Cafe Abang Kumis Coffee adalah mahasiswa.

Indikator harga di Cafe Abang Kumis Coffee memperoleh penilaian yang sangat baik sehingga bisa dikategorikan konsumen sangat puas dengan harga yang diberikan oleh produsen. Terbukti dengan pernyataan 1 mendapatkan indeks yang lebih tinggi, yaitu 88,53% sedangkan pernyataan 2 dan 3 mendapatkan indeks lebih kecil yaitu sebesar 81,12% dan 85,61%. Hal ini disebabkan oleh harga jual dari produk masih bias terjangkau oleh konsumen, kesesuaian harga dengan citarasa mendapatkan penilaian yang baik dari konsumen sampai dengan kesesuaian harga dengan isi membuat konsumen merasa sangat puas. Dalam menawarkan produk haruslah disertai dengan harga jual yang sesuai dengan target konsumen dan kesesuaian harga adalah merupakan salah satu faktor yang menarik konsumen dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkan.

Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat

Lokasi/tempat sangatlah berpengaruh terhadap terhadap keinginan konsumen untuk berkunjung hal ini disebabkan karena sebagian

besar konsumen cafe hal yang paling diperhatikan adalah tempat yang menarik, sehingga seorang pengusaha akan selalu berusaha mencari lokasi strategis dan menarik yang mudah dilihat dan dijangkau oleh konsumen. Lokasi dan tempat yang strategis serta menarik dapat mempengaruhi produsen untuk berkunjung dan mengkonsumsi produk dari cafe.

Tabel 13. Penilaian Responden Terhadap Tampilan Fisik Ruangan

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	21	23,60	105
2	Puas	4	44	49,44	176
3	Kurang Puas	3	23	25,84	69
4	Tidak Puas	2	1	1,12	2
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total			89	100	352

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 13 menunjukkan 21 orang (23,60%) sangat puas dengan tampilan fisik produk sedangkan 44 orang (49,44%) puas, 23 orang (25,84%) kurang puas dan 1 orang (1,12%) tidak puas dengan tampilan fisik produk. Angka indeks yang diperoleh yaitu $352/445 \times 100 = 79,10\%$ sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori puas.

Tabel 14. Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Internet (Wi-Fi)

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	1	1,12	5
2	Puas	4	24	26,97	96
3	Kurang Puas	3	42	47,19	126
4	Tidak Puas	2	16	17,98	32
5	Sangat Tidak Puas	1	6	6,74	6
Total			89	100	265

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 14 menjelaskan bahwa 1 orang (1,12%) sangat puas dengan fasilitas internet sedangkan 24 orang (26,97%) puas, 42 orang (47,19%) kurang puas, 16 orang (17,98%) tidak puas dan 6 orang (6,74%) sangat tidak puas dengan fasilitas internet yang ditawarkan yang artinya kualitas internet masih belum baik. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas kurang puas dengan fasilitas internet. Hal ini ditunjukkan dari angka indeks yang diperoleh yaitu $265/445 \times 100 = 59,55\%$, sehingga

interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori kurang puas.

Tabel 15. Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Ruangan

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	11	12,36	55
2	Puas	4	51	57,30	204
3	Kurang Puas	3	23	25,84	69
4	Tidak Puas	2	2	2,25	4
5	Sangat Tidak Puas	1	2	2,25	2
Total			89	100	334

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 15 menjelaskan bahwa ada 11 orang responden (12,36%) sangat puas, 51 orang (57,30%) puas, 23 orang (25,84%) kurang puas dan 2 orang (2,25%) tidak puas dan sangat tidak puas dengan kebersihan dari ruangan cafe. Angka indeks yang diperoleh pada kebersihan ruangan cafe yaitu $334/445 \times 100 = 75,05\%$ yang artinya interpretasi nilai berada pada kategori puas.

Tabel 16. Penilaian Responden Terhadap Halaman Parkir

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	25	28,09	125
2	Puas	4	48	53,93	192
3	Kurang Puas	3	14	15,73	42
4	Tidak Puas	2	2	2,25	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total			89	100	369

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 16 menunjukkan bahwa 25 responden (28,09%) sangat puas, 48 orang (53,93%) puas, 14 orang (15,73%) kurang puas dan 2 orang (2,25%) tidak puas. Angka indeks yang didapat yaitu $369/445 \times 100 = 82,92\%$ sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas. Sehingga sebagian besar konsumen merasa puas dengan halaman parkir yang disediakan Café Abang Kumis Coffee.

Tabel 17. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat

No	Pernyataan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1	Tampilan fisik ruangan	352	79,10	Puas
2	Tersedianya fasilitas internet (Wi-fi)	265	59,55	Kurang Puas

3	Kebersihan ruangan	334	75,05	Puas
4	Tersedianya halaman parkir	369	82,92	Sangat Puas
Total		1.320	296,62	
Rata-rata		330	74,16	Puas

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 17 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap tempat adalah 74,16% dengan kriteria puas (P). hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden puas terhadap tempat dari Cafe Abang Kumis Coffee yang dapat dilihat dari penampilan fisik ruangan sampai dengan fasilitas yang ditawarkan oleh café.

Indikator tempat, memperoleh penilaian yang tinggi dengan kategori puas. Pernyataan 4 tersedianya halaman parkir memperoleh indeks tertinggi, yaitu 82,92%. Sedangkan pernyataan 1 mendapatkan indeks 79,10, pernyataan 3 75,05% dan pernyataan 2 mendapatkan indeks yang terendah, yaitu 59,55%. Hal ini disebabkan karena tampilan fisik ruangan serta kebersihan ruangan belum terlalu menarik dan untuk kebersihan ruangan mendapatkan kriteria puas dikarenakan karyawan tidak langsung membersihkan tempat dan merapikan meja yang sudah konsumen tinggalkan sehingga terkesan kotor karena tidak langsung dibersihkan. Kemudian kebersihan ruangan dan tampilan fisik ruangan merupakan salah satu hal yang paling diinginkan oleh konsumen pada saat mengunjungi sebuah cafe. Untuk itu kebersihan ruangan dan tampilan fisik produk harus diperhatikan lebih oleh pelaku usaha Cafe Abang Kumis Coffee agar tetap bersih dan menarik karena hal ini akan mempengaruhi konsumen yang akan berkunjung kembali.

Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi

Promosi merupakan hal yang sangat penting untuk bisa menyampaikan kepada konsumen mulai dari kapan cafe buka/tutup, informasi lomba atau kegiatan sampai dengan diskon yang ditawarkan serta juga informasi tentang acara *live music*.

Tabel 18. Penilaian Responden Terhadap Promosi Secara Online

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	33	37,08	165
2	Puas	4	47	52,81	188

3	Kurang Puas	3	8	8,99	24
4	Tidak Puas	2	1	1,12	2
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		89	100	379	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 18 menunjukkan bahwa 33 orang (37,08%) sangat puas, 47 orang (52,81%) puas, 8 orang (8,99%) kurang puas dan 1 orang (1,12%) tidak puas. Interpretasi nilai yang didapat yaitu $379/445 \times 100 = 85,16\%$ sehingga sebagian besar konsumen merasa sangat puas dengan promosi yang dilakukan oleh Abang Kumis Coffee.

Tabel 19. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi Secara Online

No	Pernyataan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1	Promosi yang dilakukan secara online	379	85,16	Sangat Puas
Total		379	85,16	
Rata-rata		379	85,16	Sangat Puas

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 19 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden tentang promosi yang dilakukan secara *online* oleh Abang Kumis Coffee adalah 85,16% dengan kriteria sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden sangat puas terhadap promosi yang dilakukan.

Indikator promosi secara online memperoleh penilaian yang tinggi dengan kategori sangat puas. Hal ini disebabkan karena Cafe Abang Kumis Coffee aktif dalam menyebarkan informasi di media sosial secara bertahap serta juga menarik sehingga para konsumen yang ingin berkunjung tertarik dengan apa yang ditawarkan oleh pihak cafe. Mulai dari informasi jam buka, promosi atau diskon sampai dengan kegiatan atau lomba serta *live music* yang diadakan oleh pihak Abang Kumis Coffee.

Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan konsumen untuk melakukan pembelian ulang ditempat atau perusahaan tersebut. Hal ini disebabkan karena kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang lain yang melayani maupun yang dilayani. Dengan kata lain pelayanan sangatlah berpengaruh pada konsumen di Abang Kumis Coffee.

Tabel 20. Penilaian Responden Terhadap Penampilan Fisik Karyawan

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	30	33,71	150
2	Puas	4	50	56,18	200
3	Kurang Puas	3	8	8,99	24
4	Tidak Puas	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Puas	1	1	1,12	1
Total		89	100	375	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 20 menunjukkan bahwa 30 orang (33,71%) sangat puas dengan penampilan fisik karyawan, 50 orang (56,18%) merasa puas, 8 orang (8,99%) kurang puas dan 1 orang (1,12%) sangat tidak puas dengan penampilan fisik karyawan. Interpretasi nilai yang didapat yaitu $375/445 \times 100 = 84,26\%$ sehingga sebagian responden merasa sangat puas dengan penampilan fisik karyawan dari Abang Kumis Coffee.

Tabel 21. Penilaian Responden Terhadap Keramahan dan Kesopanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	32	35,96	160
2	Puas	4	44	49,44	176
3	Kurang Puas	3	12	13,48	36
4	Tidak Puas	2	1	1,12	2
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		89	100	374	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 21 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap keramahan karyawan ada 32 orang (35,96%) sangat puas, 44 orang (49,44%) puas, 12 orang (13,48%) merasa kurang puas dan ada 1 orang (1,12%) tidak puas sehingga nilai yang didapat yaitu $374/445 \times 100 = 84,04\%$ dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar konsumen berada pada kategori sangat puas.

Tabel 22. Penilaian Responden Terhadap Keandalan atau Kecepatan Karyawan Dalam Penyajian

No	Jawaban	Skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Puas	5	28	31,46	140
2	Puas	4	47	52,81	188
3	Kurang Puas	3	14	15,73	42
4	Tidak Puas	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		89	100	370	

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 22 menjelaskan bahwa ada 28 orang (31,46%) sangat puas, 47 orang (52,81%) merasa puas dan ada 14 orang (15,73%) merasa kurang puas dengan kecepatan karyawan dalam menyajikan produk yang disediakan. Adapun angka indeks yang didapat yaitu $370/445 \times 100 = 83,14\%$ sehingga interpretasi nilai kepuasan konsumen pada keandalan/kecepatan karyawan dalam penyajian berada pada kategori sangat puas.

Tabel 23. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

No	Pernyataan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1	Penampilan fisik karyawan	375	84,26	Sangat Puas
2	Keramahan dan kesopanan karyawan	374	84,04	Sangat Puas
3	Keandalan atau kecepatan karyawan dalam penyajian	370	83,14	Sangat Puas
Total		1.119	251,44	
Rata-rata		373	83,81	Sangat Puas

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 23 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap pelayanan adalah 83,81% dengan kriteria sangat puas (SP). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden sangat puas terhadap kualitas pelayanan di Cafe Abang Kumis Coffee yang dapat dilihat dari penampilan karyawan, keramahan/kesopanan terhadap konsumen, keandalan atau kecepatan dalam menyajikan atau melayani para konsumen.

Indikator pelayanan memperoleh penilaian yang tinggi dengan kategori sangat puas. Pernyataan 1 adalah indeks kepuasan konsumen tertinggi, yaitu 84,26%. Hal ini disebabkan karena penampilan fisik karyawan yang menarik sehingga konsumen merasa nyaman dengan tampilan dari karyawan. sedangkan pernyataan 2 mendapatkan indeks 84,04% dan pernyataan 3 mendapat skor terendah, yaitu 83,14%. Hal ini disebabkan karena keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen sangat baik mulai dari berkomunikasi secara langsung dengan konsumen yang datang ditempat dan selalu memberikan tawaran belajar secara singkat tentang kopi bagi konsumen yang datang berkunjung.

Keandalan atau kecepatan karyawan dalam melayani konsumen sangat baik hal ini disebabkan karena orang-orang yang bekerja di

Cafe Abang Kumis Coffee sudah mempunyai pengalaman kerja di bidang barista dan café. Hal ini dapat dilihat dari barista yang sudah menguasai bagaimana cara membuat kopi serta menu lainnya. Untuk kecepatan karyawan dalam melayani ataupun membuat produk yang diminta konsumen tergolong cepat dikarenakan pengalaman kerja dari para karyawan yang bekerja di Cafe Abang Kumis Coffee.

Untuk pelaku usaha harus mempertahankan pelayan yang ditawarkan oleh Cafe Abang Kumis Coffee untuk tetap terus memberikan kepuasan bagi konsumen yang datang berkunjung mulai dari tampilan fisik karyawan, keramahan dan kesopanan sampai dengan keandalan serta kecepatan karyawan dalam melayani konsumen.

Rekapitulasi Hasil Skor Tingkat Kepuasan Konsumen Abang Kumis Coffee

Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen pada cafe menggunakan 5 variabel sebagai tolak ukur dalam penelitian ini. Tabel 24 menunjukkan hasil terhadap rekapitulasi skor indeks tingkat kepuasan konsumen berdasarkan produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan pada Cafe Abang Kumis Coffee Kecamatan Singkil Kota Manado.

Tabel 24. Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen Abang Kumis Coffee

No	Variabel	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1	Produk	1.110	83	Sangat Puas
2	Harga	1.136	85,09	Sangat Puas
3	Tempat	1.320	74,16	Puas
4	Promosi	1.320	85,16	Sangat Puas
5	Pelayanan	1.119	83,81	Sangat Puas
Total		5.064	411,22	

Sumber: Data Primer (2023)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Cafe Abang Kumis Coffee di Kecamatan Singkil Kota Manado di hitung jumlah skor untuk setiap variabel. Hasil penelitian untuk tingkat kepuasan konsumen Cafe Abang Kumis Coffee menunjukkan jumlah hasil skor 5.064 dibandingkan dengan skor ideal tertinggi 6.230, dikalikan dengan 100% menghasilkan angka indeks tingkat kepuasan konsumen cafe Abang Kumis Coffee sebesar:

Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Cafe Abang Kumis Coffee Kecamatan Singkil Kota Manado: $5.064/6.230 \times 100\% = 81,28\%$

Tabel 25. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat

No	Pernyataan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1	Kualitas citarasa produk yang ditawarkan	386	86,74	Sangat Puas
2	Kebersihan dalam penyajian	367	82,47	Sangat Puas
3	Tampilan fisik produk	357	80,22	Sangat Puas
4	Terjangkau atau tidak harga yang ditawarkan	394	88,53	Sangat Puas
5	Kesesuaian harga dengan citarasa	361	81,12	Sangat Puas
6	Kesesuaian harga dengan isi	381	85,61	Sangat Puas
7	Tampilan fisik ruangan	352	79,10	Puas
8	Tersedianya fasilitas internet (<i>wi-fi</i>)	265	59,55	Kurang Puas
9	Kebersihan ruangan	334	75,05	Puas
10	Tersedianya halaman parkir	369	82,92	Sangat Puas
11	Promosi yang dilakukan secara <i>online</i>	379	85,16	Sangat Puas
12	Penampilan fisik karyawan	375	84,26	Sangat Puas
13	Keramahan dan kesopanan karyawan	374	84,04	Sangat Puas
14	Keandalan atau kecepatan karyawan dalam penyajian	370	83,14	Sangat Puas
Total		5.064	81,28	Sangat Puas

Sumber: Data Primer (2023)

Skala tingkat kepuasan konsumen pada Cafe Abang Kumis Coffee Kecamatan Singkil Kota Manado secara keseluruhan persentase berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert dapat dilihat bahwa kepuasan konsumen pada Cafe Abang Kumis Coffee Kecamatan Singkil Kota Manado berada pada angka indeks 81,28% tergolong dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan konsumen telah mencapai kepuasan pada saat berkunjung di cafe ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Promosi yang memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu sebesar 85,16%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas dengan promosi yang dilakukan oleh cafe Abang Kumis Coffee.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Abang Kumis Coffee di Kecamatan Singkil Kota Manado tergolong dalam kategori sangat puas, berdasarkan hasil penelitian dengan indeks 81,28%. Untuk itu Abang Kumis Coffee harus mempertahankan kepuasan konsumen yang sudah merasa sangat puas.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu Abang Kumis Coffee harus meningkatkan lagi kepuasan konsumen berdasarkan variabel tempat, karena ada indikator Tampilan Fisik Ruangan, Tersedianya fasilitas internet (Wi-fi) dan Kebersihan Ruangan yang mendapatkan kategori Kurang puas dan puas yang diberikan oleh konsumen. Serta juga mempertahankan variabel produk, harga, promosi dan pelayanan yang mendapatkan pada kategori sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Herlyana, E. 2014. Fenomena coffee shop sebagai gejala gaya hidup baru kaum muda. *THAQAFIYYAT: Jurnal Bahasa, Peradaban dan Informasi Islam*, 13(1), 187-204.
- Imron, I. 2019. Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19-28.
- Kotler & Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Penerbit Erlangga. Jakarta.