

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dapur Kopi Di Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget Kota Manado

Analysis Of The Level Of Customer Satisfaction With Coffee Kitchen Services In Buha Village Mapanget District Manado City

Marlinda Felia Tatukode ^{(1)(*)}, Nurdy Fritsgerald Lucky Waney ⁽²⁾, Grace Adonia Josefina Rumagit ⁽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: marlindatatukode@gmail.com

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id	: Senin, 07 Agustus 2023
Disetujui diterbitkan	: Jumat, 29 September 2023

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction in the Coffee Kitchen service in Buha Village, Mapanget District, Manado City. This research was conducted from November 2022 to January 2023. The data used are primary and secondary data. Primary data is data interviewed directly conducted to consumers who visit Dapur Kopi. Secondary data is the collection of data in the form of data obtained from sources, namely literature such as books, journals, and previous research results. The sampling method uses the technique of determining Accidental Sampling, which is anyone who comes by chance. The number of respondents taken in this study was 40 people using the Slovin formula. The data analysis used in this study was descriptive data analysis using Likert Scale measurements. Based on research shows that the overall analysis of the level of customer satisfaction in the Coffee Kitchen service in Buha Village, Mapanget District, Manado City starts from the variables Price, product, place, reliability, responsiveness, assurance, empathy, direct evidence classified as satisfied with the satisfaction index in service 79.03%.

Keywords : consumer satisfaction; service; coffee kitchen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan Dapur Kopi di Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget Kota Manado. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2022 sampai dengan Januari 2023. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diwawancarai secara langsung yang dilakukan kepada konsumen yang berkunjung ke Dapur Kopi. Data sekunder adalah pengumpulan data berupa literatur seperti buku-buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik penentuan accidental sampling yaitu siapa saja yang datang secara kebetulan. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 40 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif dengan menggunakan pengukuran skala likert (likert scale). Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan analisis tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan Dapur Kopi di Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget Kota Manado mulai dari variabel Harga, produk, tempat, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung tergolong puas dengan angka indeks kepuasan dalam pelayanan 79.03%.

Kata kunci : kepuasan konsumen; pelayanan; dapur kopi

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang berkembang dengan banyaknya usaha saat ini. Berbagai jenis usaha yang tersedia salah satunya yaitu *caffe shop* yang ramai dikunjungi karena masyarakat modern yang lebih banyak menghabiskan waktu di luar untuk bersantai dan berkumpul bersama teman, keluarga, dan pasangan dengan begitu mereka dapat saling berbagi cerita bersama. Bagi generasi milenial saat ini pergi ke kafe sudah menjadi kebiasaan untuk sekedar bersantai dan mencari variasi hiburan ditengah rutinis yang sangat padat, sekarang banyak juga yang memilih mengadakan rapat di kafe agar tidak terlalu formal jika dibandingkan mengadakan rapat di kantor.

Bagi generasi milenial saat ini pergi ke kafe sudah menjadi kebiasaan untuk sekedar bersantai dan mencari variasi hiburan ditengah rutinis yang sangat padat, sekarang banyak juga yang memilih mengadakan rapat di kafe agar tidak terlalu formal jika dibandingkan mengadakan rapat di kantor. Setiap orang mempunyai caranya sendiri untuk menikmati kopi yaitu dengan memilih kafe yang nyaman dan memiliki pelayanan yang bagus. Menurut Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik. Kualitas pelayanan selain memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen juga dapat memberikan pengaruh loyalitas terhadap konsumen agar setia serta percaya dengan produk yang diberikan penyedia jasa atau produk. Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali, yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual.

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya Mowen & Minor (2002). Nugroho (2015) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh

pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut.

Kafe merupakan salah satu tempat yang sudah bermunculan di kota-kota besar seperti di Kota Manado. Salah satunya Dapur Kopi yang ada di Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget Kota Manado yang berdekatan dengan Universitas Politeknik Manado dan berdiri sejak tahun 2018 yang di dirikan oleh Roland Pangkey dengan desain ruangan yang simpel Dapur Kopi ini dibuka setiap hari Senin – Sabtu, pukul 10:00 – 01:00 WITA. Dapur Kopi juga mengadakan live music dan wifi gratis. Kafe ini mempunyai 1 karyawan yang bekerja sebagai barista dan pelayan (*waiter*) sehingga beberapa konsumen yang merasa pelayanan yang kurang baik dikarenakan hanya satu karyawan. Dapur Kopi juga memiliki berbagai macam kopi seperti *espresso*, *americano*, *cappuccino* dll dengan harga mulai dari Rp8.000 – Rp26.000 serta menawarkan makanan/*snack* seperti pisang goreng, roti bakar dan kentang goreng dengan harga mulai dari Rp12.000-Rp16.000. Harga yang ditawarkan relatif murah hal tersebut disesuaikan dengan mahasiswa, pelajar maupun pekerja.

Sehingga masalah dalam penelitian ini adalah mereka kurang nyaman dengan pelayanannya karena hanya memiliki 1 karyawan sehingga waktu tunggu dalam pembuatan pesanan memakan waktu 30 menit jika konsumen banyak dan 5-10 menit ketika konsumen sedikit. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan dapur kopi.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan Dapur Kopi di Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Sebagai bahan informasi bagi peneliti dalam mengembangkan wawasan.
2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pemilik Dapur Kopi di Manado dalam kepuasan dan pelayanan dalam pengembangan suatu usaha.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan selama 3 bulan dimulai dari bulan Desember 2022 sampai dengan Februari 2023. Tempat penelitian dilakukan di Dapur kopi Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan Data primer yaitu diperoleh dari wawancara secara langsung kepada konsumen dan pemilik Dapur Kopi berdasarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur yang ada seperti buku, jurnal, dan internet.

Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Jumlah sampel yang di ambil 40 dengan menggunakan rumus Slovin.

Konsep Pengukuran Variabel

Variable-variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik responden.
 - a. Jenis kelamin
 - b. Usia
 - c. Pekerjaan
 - d. Pendidikan
 - e. Pendapatan.
2. Harga (*price*), dengan indikator:
 - a. Harga produknya.
 - b. Porsi yang disajikan sesuai harga.
3. Produk (*product*), dengan indikator:
 - a. Cita rasa dari produknya.
 - b. Tampilan produk.
4. Keandalan (*reliability*), dengan indikator:
 - a. Kesigapan dalam pelayanan.
 - b. Kecepatan dalam penyajian.
5. Ketanggapan (*responsiveness*), dengan indikator:
 - a. Kemampuan pelayanan untuk cepat tanggap dalam melayani.
 - b. Jawaban pelayanan dalam menjawab setiap pertanyaan mengenai produknya.
6. Jaminan (*assurance*), dengan indikator:
 - a. Penyampaian pelayanan.

- b. Keyakinan dan kemampuan dalam pelayanan yang diberikan.
7. Empati (*emphaty*), dengan indikator:
 - a. Kepedulian pelayan dalam menangani keluhan seorang konsumen.
 - b. Cara berkomunikasi.
8. Bukti langsung (*tangible*), dengan indikator:
 - a. Kenyamanan dan kebersihan ruangnya.
 - b. Keramahan dan kesopanan karyawan.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengukuran skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur jawaban dari pertanyaan pertanyaan yang diberikan kepada konsumen. Data yang telah dikumpulkan kemudian menggunakan pengukur skala likert dan diberi skor 1 sampai 5. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau sikap yang dibagi menjadi 5 kategori, yaitu:

Skor 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Skor 2 = Tidak Puas (TP)

Skor 3 = Cukup Puas (CP)

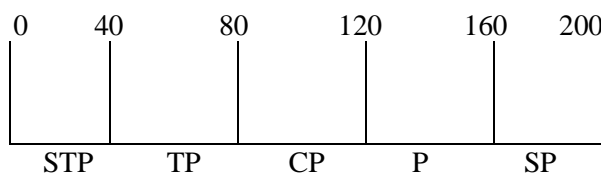
Skor 4 = Puas (P)

Skor 5 = Sangat Puas (SP)

Dengan perhitungan skor masing-masing pertanyaan: Jumlah skor x Jumlah responden, jadi:

Sangat Tidak Puas (STP)	= 1 X 40 = 40
Tidak Puas (TP)	= 2 X 40 = 80
Cukup Puas (CP)	= 3 X 40 = 120
Puas (P)	= 4 X 40 = 160
Sangat Puas (SP)	= 5 X 40 = 200

Jumlah skor ideal untuk setiap item pertanyaan skor tertinggi adalah 200 (sangat puas), sedangkan untuk jumlah skor terendah adalah 40 (sangat tidak puas).

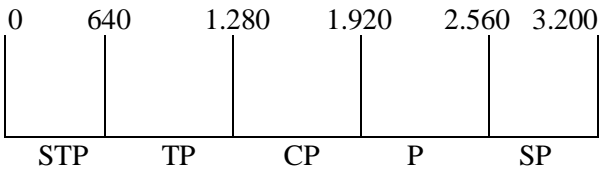


Gambar 1. Interpretasi Nilai dari Masing-masing Pertanyaan

Perhitungan skor keseluruhan berdasarkan variabel, yaitu:

Jumlah Skor =
 Capaian Jumlah Skor x Jumlah Responden x
 Jumlah Instrumen Pertanyaan

Sangat Tidak Puas (STP) = 1 x 40 x 16 = 640
 Tidak Puas (TP) = 2 x 40 x 16 = 1.280
 Cukup Puas (CP) = 3 x 40 x 16 = 1.920
 Puas (P) = 4 x 40 x 16 = 2.560
 Sangat Puas (SP) = 5 x 40 x 16 = 3.200

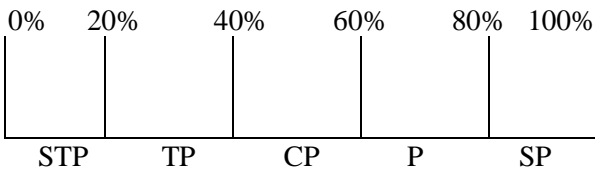


Gambar 2. Interpretasi nilai berdasarkan data.

Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui indeks kepuasan konsumen:

$$IKK = \frac{\text{Jumlah Skor Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor}} \times 100\%$$

Dengan interpretasi nilai:



Gambar 3. Persentase Kepuasan Konsumen.

Kerangan:

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Dapur Kopi

Usaha “Dapur Kopi” merupakan coffee shop yang didirikan oleh seorang pemuda bernama Roland Pangkey berusia 34 tahun dan Dapur Kopi mulai berdiri pada tanggal 15 Mei 2018 sampai dengan sekarang yang bertempat di Jln Raya Politeknik Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget Kota Manado. Letaknya sangat strategis karena dekat dengan jalan utama yang di lalui oleh berbagai alat transportasi sehingga dapat menjangkau para konsumen untuk datang ke

Dapur Kopi dan juga dekat dengan Universitas Politeknik. Dapur Kopi memiliki desain ruangan yang tidak terlalu luas tapi cocok untuk menjadi tempat nongkrong semua kalangan usia, Dapur Kopi juga menggunakan kopi arabika dan robusta juga beragam rasa kopi ada kopi hitam, kopi susu, kopi susu gula aren, espresso, americano, cappuccino, cafe latte dll, dengan harga mulai dari Rp8.000 sampai Rp26.000 dan yang banyak diminati oleh konsumen yaitu kopi susu (*cold*). Selain Kopi mereka juga menjual cemilan seperti pisang goroho stik, pisang goroho crispy, roti bakar coklat keju dan kentang goreng dengan harga mulai dari Rp8000 sampai Rp15000.

Karakteristik Responden

Usia Responden

Usia yaitu umur seseorang yang menjadi pelanggan atau responden di Dapur kopi. Deskripsi usia responden disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Usia Responden

No.	Usia (Tahun)	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	17-24	28	70
2.	25-33	12	30
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa konsumen yang sering berkunjung ke Dapur Kopi berusia antara 17-24 tahun sebanyak 28 orang dengan nilai persentase sebesar 70%. Sedangkan usia yang berkunjung antara 25-33 tahun sebanyak 12 orang dengan nilai persentase 30%.

Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin yaitu suatu perbedaan antara laki-laki dan perempuan sebagai pelanggan atau responden Dapur Kopi. Deskripsi jenis kelamin responden disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	Pria	28	70
2.	Wanita	12	30
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa konsumen yang sering berkunjung adalah pria sebanyak 28 orang dengan nilai persentase 70%. Sedangkan yang paling sedikit berkunjung yaitu wanita sebanyak 12 orang dengan nilai persentase 30%.

Pendidikan Responden

Pendidikan merupakan suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seseorang melalui pendidikan formal. Deskripsi pendidikan responden disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	SMP	3	7
2.	SMA/SMK	23	58
3.	Perguruan Tinggi	14	35
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang sering berkunjung di Dapur Kopi berdasarkan pendidikan terakhir yaitu SMA/SMK sebanyak 23 orang dengan nilai persentase 58%, sedangkan paling sedikit berkunjung berdasarkan pendidikan yaitu SMP 3 orang dengan persentase 7%.

Pekerjaan Responden

Pekerjaan merupakan profesi yang digeluti oleh seseorang dalam memenuhi sebuah kebutuhan sehari-hari. Deskripsi pekerjaan responden disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan Responden	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	TNI/POLRI	1	2.5
2.	Wirausaha	1	2.5
3.	Tukang/buruh	1	2.5
4.	Karyawan Swasta	11	27.5
5.	Pelajar/mahasiswa	23	57.5
6.	Lainnya	3	7.5
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini yang terbesar adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 23 orang, dengan nilai presentase sebesar 57.5%, sedangkan yang terkecil yaitu Wirausaha 1 orang dan TNI/POLRI 1 orang dengan nilai persentase sebesar 2.5%.

Pendapatan Responden

Pendapatan merupakan penghasilan yang didapatkan seseorang dalam bekerja. Deskripsi pendapatan responden disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Pendapatan Responden

No.	Pendapatan (Rp)	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	0	26	65
2.	2.500.000 - 3.000.000	9	22.5
3.	3.200.000 – 4.000.000	5	12.5
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah pendapatan responden yang terbesar adalah 0 sebanyak 26 orang dengan persentase 65%, penghasilan 0 karena mahasiswa belum mempunyai penghasilan. Dapur Kopi berdekatan dengan Universitas Politeknik Manado sehingga banyak mahasiswa/pelajar yang datang ke Dapur Kopi karna adanya wifi gratis dan tempat yang strategis. Sedangkan pendapatan paling sedikit yang berkunjung adalah 1 orang dengan pendapatan Rp3.200.000- Rp4.000.000 persentase 12.5%. Tingkat pendapatan dipengaruhi oleh jenis pekerjaan responden.

Frekuensi Berkunjung Responden

Frekuensi berkunjung yaitu jumlah rata-rata pengunjung Dapur Kopi. Deskripsi frekuensi berkunjung responden disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Frekuensi Berkunjung Responden

No.	Frekuensi Berkunjung	Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	Sering	24	60
2.	Jarang	16	40
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Tabel 6 menunjukkan bahwa konsumen sering berkunjung di Dapur Kopi adalah sering sebanyak 24 orang dengan nilai persentase sebesar 60%, sedangkan yang paling sedikit berkunjung adalah Kadang-kadang/jarang yaitu sebanyak 16 orang dengan nilai persentase 40%. Hasil penelitian menunjukan bahwa frekuensi konsumen yang sering berkunjung lebih banyak.

Kepuasan Konsumen

Harga

Harga adalah senilai uang yang harus dibayar konsumen kepada penjual untuk mendapat barang atau jasa yang diinginkan. Hasil perhitungan skor untuk variabel harga disajikan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Kepuasan Konsumen akan Variabel Harga

No.	Indikator	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1.	Harga	166	83	SP
2.	Porsi	160	83.5	SP
Total		333	83.25	SP

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 7 menunjukkan bahwa rekapitulasi harga dan produk menunjukkan total skor 333 dengan persentase 83.25% dan interpretasi tergolong sangat puas.

Produk

Produk merupakan hasil produksi berupa jasa dan barang yang ditawarkan dan dijual untuk kebutuhan dan keinginan konsumen. Adapun hasil perhitungan skor untuk variabel produk disajikan dalam Tabel 8.

Tabel 8. Kepuasan Konsumen akan Variabel Produk

No.	Idikator	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1.	Cita rasa	165	82.5	SP
2.	Tampilan produk	157	78.5	P
Total		322	80.5	SP

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 8 menunjukkan bahwa dalam cita rasa produk dan tampilan produk menunjukkan total skor 322 dengan persentase 80.5% dan interprestasi tergolong sangat puas.

Tempat

Tempat merupakan suatu usaha yang beroperasi melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa atau tempat konsumen datang dan berbelanja. Pemilihan suatu tempat yang strategis dan nyaman juga sangat menentukan keberhasilan suatu usaha di masa yang akan datang. Adapun hasil perhitungan skor variabel tempat disajikan dalam Tabel 9.

Tabel 9. Kepuasan Konsumen akan Variabel Tempat

No.	Idikator	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1.	Kelengkapan fasilitas	152	76	P
2.	Kenyamanan ruangan	151	75.5	P
Total		303	75.75	P

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 9 menunjukkan bahwa dalam indikator kelengkapan fasilitas dan kenyamanan ruangan memiliki total skor 303 dengan persentase 75.75% dan interprestasi tergolong puas.

Kualitas Pelayanan

Kehandalan

Kehandalan, yaitu kemampuan pelayanan memberikan jasa yang secara akurat sesuai yang telah dijanjikan dari kemampuan pelayanan yang ada di Dapur Kopi. Penelitian ini menggunakan 2 indikator yaitu kesigapan dalam pelayanan dan kecepatan waktu dalam penyajian. Adapun hasil perhitungan skor untuk variabel kehandalan disajikan dalam Tabel 10.

Tabel 10. Kepuasan Konsumen akan Variabel Kehandalan

No.	Idikator	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1.	Kesigapan	161	80.5	SP
2.	Kecepatan waktu	159	79.5	P
Total		320	80	SP

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 10 menunjukkan bahwa dalam rekapitulasi kesigapan pelayanan dan kecepatan waktu dalam pelayanan menunjukkan total skor 320 dengan persentase 80% dan interprestasi tergolong sangat puas.

Ketanggapan

Ketanggapan merupakan suatu kemampuan karyawan untuk menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan konsumen yang datang di Dapur Kopi. Penelitian ini menggunakan 2 indikator yaitu kecepatan pelayanan dan kemampuan pelayanan. Adapun hasil perhitungan skor untuk variabel ketanggapan disajikan dalam Tabel 11.

Tabel 11. Kepuasan Konsumen akan Variabel Ketanggapan

No.	Idikator	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1.	Kecepatan	145	72.5	P
2.	Kemampuan	145	72.5	P
Total		290	72.5	P

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 11 menunjukkan bahwa rekapitulasi kecepatan pelayanan dan kemampuan pelayanan memiliki total skor 290 dengan persentase 72.5% dan interprestasi tergolong puas.

Jaminan

Jaminan merupakan suatu kemampuan dan pengetahuan karyawan untuk melayani dengan percaya diri atau secara efektif. Penelitian ini menggunakan 2 indikator yaitu penyampaian pelayan mengenai produk dan keyakinan & kemampuan dalam pelayanan yang diberikan. Adapun hasil perhitungan skor untuk variabel jaminan disajikan dalam Tabel 12.

Tabel 12. Kepuasan Konsumen akan Variabel Jaminan

No.	Idikator	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1.	Penyampaian pelayanan	165	82.5	SP
2.	Keyakinan dalam pelayanan	158	79	P
Total		323	80.75	SP

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 12 menunjukkan bahwa dalam rekapitulasi penyampaian produk dan keyakinan dan kemampuan dalam pelayanan total skor 323 dengan persentase 80.75% dan interpretasi tergolong sangat puas.

Empati

Empati merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian kepada konsumen secara individu. Penelitian ini menggunakan 2 indikator yaitu kepedulian pelayanan dalam menangani keluhan dan cara berkomunikasi. Adapun hasil perhitungan skor untuk variabel empaty disajikan dalam Tabel 13.

Tabel 13. Kepuasan Konsumen akan Variabel Empati

No.	Idikator	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1.	Kepedulian dalam menangani keluhan	165	82.5	SP
2.	Cara berkomunikasi	167	83.5	SP
Total		332	83	SP

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 13 menunjukkan bahwa dalam rekapitulasi kepedulian pelayanan dan cara berkomunikasi menunjukkan total skor 332 dengan persentase 83% dan interpretasi tergolong sangat puas.

Bukti Langsung

Bukti langsung merupakan suatu bentuk dari penampilan fisik, kenyamanan dan keramahan dalam suatu usaha yang dijalankan. Penelitian ini menggunakan 2 indikator yaitu kenyamanan dan desain ruangnya dan penampilan pelayan. Adapun hasil perhitungan skor untuk variabel bukti langsung disajikan selengkapnya dalam Tabel 14.

Tabel 14. Kepuasan Konsumen akan Variabel Bukti Langsung

No.	Idikator	Total Skor	Persentase (%)	Interpretasi
1.	Kenyamanan dan desain	145	72.5	P
2.	Penampilan karyawan	161	80.5	SP
Total		306	76.5	P

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 14 menunjukkan bahwa dalam rekapitulasi kenyamanan dan desain ruangan dan penampilan karyawan menunjukkan perolehan total skor 306 dengan persentase 76.5% dan interpretasi tergolong puas.

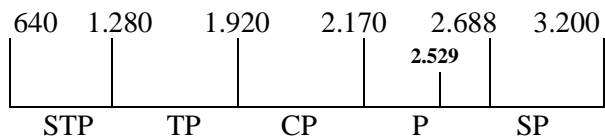
Rekapitulasi Skor Indeks Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel

Tabel 15. Rekapitulasi Jumlah Skor Pengambilan Data Indeks Kepuasan Kosumen dan Interpretasi dalam Pelayanan Dapur Kopi.

No.	Variabel	Nilai	%	Interpretasi
1.	Harga	333	83.5	SP
2.	Produk	322	80.5	SP
3.	Tempat	303	75.75	P
4.	Kehandalan	320	80	SP
5.	Ketanggapan	290	72.5	P
6.	Jaminan	323	80.75	SP
7.	Empaty	332	83	SP
8.	Bukti Langsung	306	76.5	P
Total		2.529	79.5	P

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Jumlah skor untuk semua pertanyaan adalah 3.200 (sangat puas) dan jumlah skor terendah 640 (sangat tidak puas). Berdasarkan data yang diambil dari 8 variabel yang dibagi dalam 16 pertanyaan dan diajukan kepada 40 responden, maka diperoleh total skor 2.529 dengan indeks tanggapan konsumen:

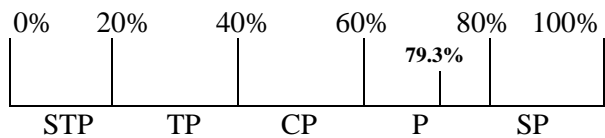


Gambar 4. Indeks Tanggapan Konsumen

Adapun Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dihitung dengan:

$$IKK = \frac{2.529}{3.200} \times 100\% = 79.3\%$$

Dengan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), yaitu:



Gambar 4. Indeks Kepuasan Konsumen dalam Persentase

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert maka diketahui bahwa indeks tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Dapur Kopi di Kota Manado pada titik 79,03% yang termasuk dalam kategori (puas), dari 8 variabel diketahui bahwa variabel harga memiliki persentase kepuasan tertinggi yaitu 83.25%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Dapur Kopi di Kelurahan Buha Kecamatan Mapanget Kota Manado tergolong puas dengan indeks kepuasan konsumen sebesar 79.03 persen.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian, yaitu:

1. Dapur Kopi harus lebih meningkatkan tingkat kepuasan konsumen pada kategori sangat puas.
2. Bagi pemilik usaha Dapur Kopi untuk dapat menambah karyawan agar kecepatan dan kemampuan dalam pelayanan sesuai apa yang diharapkan para konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek.
- Mowen, J.C. & M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Nugroho, M.D. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *Jurnal OE*, 7(2): 5-8.