

**Tingkat Kepuasan Konsumen Cafe 57'FU Di Kelurahan Talikuran
Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa**

*Consumer Satisfaction Level of Cafe 57'FU In Talikuran Village
North Kawangkoan District, Minahasa Regency*

Veronika Agustin Lomboan ^{(1)(*)}, Celcius Talumingan ⁽²⁾, Juliana Ruth Mandei ⁽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: veronikalomboan034@student.unsrat.ac.id

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id : Selasa, 17 Oktober 2023
Disetujui diterbitkan : Rabu, 31 Januari 2024

ABSTRACT

This research aims to measure the level of consumer satisfaction at Cafe 57'FU from the aspects of product, price, place, promotion and service quality. This research was conducted in August 2023. The data collection method used was primary and secondary data. Respondents in this study consisted of 50 people using accidental sampling. The data analysis used is descriptive analysis using a Likert scale. The research results show that the level of consumer satisfaction at Cafe 57'FU in Talikuran Village, North Kawangkoan District, Minahasa Regency is classified as satisfied (P), based on research results with an index of 77.33%.

Keywords : level of satisfaction; consumer; marketing mix

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada Cafe 57'FU dilihat dari aspek produk, harga, tempat, promosi, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2023. Metode pengumpulan data yang dilakukan menggunakan data primer dan sekunder. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 50 orang dengan cara *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan Konsumen pada Cafe 57'FU di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa tergolong dalam kategori puas (P), berdasarkan hasil penelitian dengan indeks 77,33%.

Kata kunci : tingkat kepuasan; konsumen; bauran pemasaran

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada era sekarang usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya usaha dalam bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan makin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pelaku usaha harus mampu mengetahui kebutuhan dan keinginan untuk menciptakan kepuasan konsumen dan bertahan dalam bersaing dengan usaha lainnya.

Menjalankan suatu usaha sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan konsumen. Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap ekspektasi. Untuk itu peran dari pelaku usaha dalam menunjang keberhasilan usaha yang dijalankan harus mampu menarik kepuasan konsumen melalui berbagai cara yang dijalankan oleh pelaku usaha. Mulai dari kualitas produk yang dapat dinilai dari kemampuan produk tersebut untuk menciptakan kepuasan konsumen. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen tidak hanya dari segi produk saja tapi dapat dipengaruhi oleh harga yang ditawarkan penjual, karena harga merupakan penentu seorang konsumen dalam melakukan pembelian dan harus sesuai dengan kualitas produk. Hal lain yang dapat menjadi penentu kepuasan adalah lokasi, hal yang penting untuk menjadi pertimbangan konsumen. Adanya promosi sangat membantu penjualan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan konsumen (Dendi, 2015).

Maka dari itu setiap pelaku usaha harus berusaha untuk menonjolkan berbagai keunikan masing-masing. Berbagai pelaku usaha yang terjun dalam usaha kuliner yang terus berkembang, sehingga persaingan yang semakin ketat antara satu dengan yang lain sehingga membuat pelaku usaha meningkatkan dan menarik konsumen dengan berbagai cara.

Salah satu usaha kuliner yang berkembang pesat yakni cafe yang merupakan salah satu usaha yang banyak diminati oleh pelaku usaha karena melihat gaya hidup manusia sekarang yang

cenderung lebih menyukai untuk makan dan minum di cafe serta menjadi tempat untuk berkumpul dan bersantai. Salah satu contoh adalah Cafe 57'FU yang terletak di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa, berada sejak tahun 2013. Cafe 57'FU dibuka setiap hari Senin sampai Sabtu dari jam 09:00 Wita hingga 23:00 Wita dan Minggu dari jam 12:00 Wita hingga 23:00 Wita. Cafe 57'FU menyediakan berbagai macam makanan dan minuman serta dilengkapi dengan tempat parkir yang luas, toilet, dan juga menawarkan beberapa sudut ruangan untuk dijadikan tempat rapat, perayaan hari ulang tahun, dan acara-acara lainnya. Hal ini kiranya bisa diperhatikan oleh Cafe 57'FU untuk terus berkembang dengan memberi pelayanan yang baik serta produk yang ditawarkan dengan harga terjangkau, dukungan fasilitas yang cukup seperti wifi, promo yang diberikan, dan hiburan musik untuk memenuhi kepuasan konsumen serta menarik minat konsumen untuk terus berkunjung.

Berkaitan dengan pentingnya tingkat kepuasan konsumen Cafe 57'FU, maka perlu adanya bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, dan juga pelayanan yang dapat dijadikan sebagai pedoman bagi Cafe 57'FU Kawangkoan.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada Cafe 57'FU dilihat dari aspek produk, harga, tempat, promosi, dan kualitas pelayanan.

Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, sebagai sarana pemahaman, penerapan, pengalaman dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
2. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian serupa.
3. Bagi pelaku usaha, penelitian ini dapat bermanfaat untuk menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan bauran pemasaran seperti produk, harga, tempat, promosi, dan kualitas pelayanan dalam peningkatan usaha kedepannya, sehingga dapat memperoleh keuntungan yang lebih bagi pelaku usaha.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2023 dan tempat penelitian di Cafe 57'FU yang berlokasi di Kelurahan Talikuran, Kecamatan Kawangkoan Utara, Kabupaten Minahasa, Provinsi Sulawesi Utara.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dengan melakukan kegiatan observasi atau pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian, kegiatan wawancara kepada responden penelitian dengan membagikan kuesioner. Data dalam penelitian ini juga diperoleh melalui data sekunder dengan pengumpulan informasi dari *internet* seperti jurnal, buku, dan karya ilmiah lainnya.

Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan cara *accidental sampling* (secara kebetulan) dilakukan selama 6 hari dimulai dari hari Senin-Jumat setiap hari yang diwawancarai sebanyak 8 responden dan Sabtu sebanyak 10 responden. Jumlah sampel yang diambil adalah 50 responden.

Konsep Pengukuran Variabel

Adapun yang menjadi konsep pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik responden
 - a. Jenis Kelamin
 - b. Umur
 - c. Tingkat Pendidikan
 - d. Pekerjaan
 - e. Frekuensi Berkunjung
2. Tingkat kepuasan yang diukur adalah berikut:
 - a. Produk (*Product*)
 - b. Harga (*Price*)
 - c. Tempat (*Place*)
 - d. Promosi (*Promotion*)
 - e. Pelayanan (*Service*)

Metode Analisa Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dalam bentuk tabel. Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Cafe 57'FU digunakan skala likert dan analisis indeks kepuasan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Cafe 57'FU merupakan sebuah rumah makan yang berlokasi di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. Cafe 57'FU ini berdiri sejak 14 Februari 2013. Pemberian nama Cafe 57 'FU pada rumah makan oleh pemilik mempunyai arti yaitu 57 adalah singkatan atau inisial dari pemilik usaha Bapak Stvri Tenda sedangkan FU adalah singkatan dari Ibu Ferawati Umbas, sedangkan penggunaan kata cafe, karena pemilik tertarik menggabungkan unsur cafe dalam usaha rumah makan. Pada awal pembukaan rumah makan, menu yang ditawarkan yaitu babi tore dan babi bakar dan selanjutnya berkembang dengan menu tambahan seperti ayam lalapan, ayam bakar, serta berbagai macam minuman dan makanan lainnya. Mengelola masakan awal mulanya dilakukan keluarga ditambah tenaga kerja 2 orang. Perkembangan selanjutnya dalam beberapa tahun dengan perluasan rumah makan, parkir kendaraan, meja dan kursi ditambah secara bertahap, dimana pada awal rumah makan dibuka dimulai dengan 4 meja makan dan sekarang menjadi 30 meja makan dan tenaga kerja 15 orang. Cafe 57'FU dibuka setiap hari senin-sabtu dari jam 09:00 – 23:00 Wita dan minggu dari jam 12:00 – 23:00 Wita. Cafe 57'FU juga menyediakan sudut ruangan untuk dijadikan sebagai tempat rapat, perayaan hari ulang tahun dan acara-acara lainnya. Omset dari Cafe 57'FU yaitu 5 hingga 10 juta perhari dengan jumlah pengunjung 200 sampai 300 orang perhari.

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 diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan frekuensi berkunjung. Berikut ini akan dibahas mengenai masing-masing klasifikasi responden.

Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	20	40
2.	Perempuan	30	60
	Total	50	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden pada Cafe 57'FU adalah perempuan dengan jumlah 30 responden dengan persentase 60%, sedangkan jumlah responden laki-laki berjumlah 20 responden dengan persentase 40%.

Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	16-20	6	12
2.	21-30	19	38
3.	31-40	9	18
4.	>40	16	32
Total		50	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 2 menunjukkan jumlah responden terbanyak pada usia 21-30 tahun dengan jumlah 19 responden dengan persentase 38%, sedangkan responden terendah pada usia 16-20 tahun dengan jumlah 6 responden dengan persentase 12%.

Tingkat Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA/SMK	24	48
4.	Diploma/Sarjana	26	52
Total		50	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden tertinggi yaitu pada tingkat pendidikan lulusan Diploma/Sarjana dengan jumlah 26 responden dengan persentase 52%, sedangkan tingkat pendidikan responden terendah yaitu pada tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 24 responden dengan persentase 48%.

Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Pegawai Swasta	3	6
2.	PNS	11	22
3.	Wiraswasta	9	18
4.	Pelajar/Mahasiswa	12	24
5.	Pegawai BUMN	3	6
6.	THL	9	18
7.	IRT	3	6
Total		50	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 4 menunjukkan responden terbanyak yaitu pelajar/mahasiswa dengan jumlah 12

responden dengan persentase 24%, sedangkan responden terendah yaitu Pegawai Swasta, Pegawai BUMN, dan IRT masing-masing dengan jumlah 3 responden dengan persentase 6%.

Frekuensi Berkunjung

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

No.	Frekuensi Kunjungan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	1 Kali	8	16
2.	2 Kali	11	22
3.	3 Kali	5	10
4.	>3 Kali	26	52
Total		50	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 5 menunjukkan frekuensi berkunjung tertinggi yaitu lebih dari 3 kali dengan jumlah 26 responden dengan persentase 52%, sedangkan frekuensi berkunjung terendah yaitu 3 kali dengan jumlah 5 responden dengan persentase 10%.

Tingkat Kepuasan Konsumen Cafe 57'FU

Mengukur tingkat kepuasan konsumen sangat dibutuhkan oleh pihak yang terkait dalam hal ini Cafe 57'FU, tujuannya agar dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Cafe 57'FU tersebut agar dapat maju dan mendapatkan keuntungan yang besar. Dalam hal ini tingkat kepuasan konsumen yang diukur adalah produk, harga, tempat, promosi, dan pelayanan.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen Cafe 57'FU berdasarkan 50 responden terdiri dari 20 laki-laki dan 30 perempuan, rata-rata berusia 16-50 tahun, dan tingkat pendidikan SMA/SMK 24 orang dan Diploma/Sarjana 26 orang.

Produk (Product)

Produk meliputi apa saja yang ditawarkan oleh Cafe 57'FU Kawangkoan. Pengukuran kepuasan konsumen dilihat dari kualitas produk yang dikelola Cafe 57'FU Kawangkoan.

1. Penampilan

Tabel 6. Penilaian Respondenn Terhadap Penampilan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	10	20	50
2.	Puas	4	34	68	136
3.	Netral	3	6	12	18
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	204

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 6 menunjukkan 10 responden (20%) sangat puas, 34 responden (68%) puas, dan 6 responden (12%) netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen puas dengan penampilan produk Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $204/250 \times 100\% = 81.6\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan penampilan dari produk Cafe 57'FU memiliki penampilan yang menarik, bersih, dan dengan porsi yang cukup.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 22 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 16 responden, tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 20 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 12 responden dan sebagian besar responden sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 19 responden.

2. Selera

Tabel 7. Penilaian Respondenn Terhadap Selera

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	8	16	40
2.	Puas	4	37	74	148
3.	Netral	3	5	10	15
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	203

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 7 menunjukkan 8 responden (16%) sangat puas, 37 responden (74%) puas, dan 5 responden (10%) netral. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan selera produk Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $203/250 \times 100\% = 81.2\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan produk yang disajikan Cafe 57'FU dapat mengunggah selera konsumen melalui aroma, rasa, dan juga bentuk atau tampilan dari produk.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 24 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 12 responden, tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 18 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 11 responden dan sebagian besar responden sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 24 responden.

3. Rasa

Tabel 8. Penilaian Respondenn Terhadap Rasa

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	15	30	75
2.	Puas	4	29	58	116
3.	Netral	3	6	12	18
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	209

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 8 menunjukkan 15 responden (30%) sangat puas, 29 responden (58%) puas, dan 6 responden (12%) netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen puas dengan rasa produk Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $209/250 \times 100\% = 83.6\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan produk Cafe 57'FU memiliki rasa yang enak dan perpaduan bahan makanan yang seimbang.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 19 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 13 responden, tingkat pendidikan diploma/sarjana dengan jumlah 16 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 9 responden dan sebagian besar responden sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 17 responden.

4. Tekstur

Tabel 9. Penilaian Respondenn Terhadap Tekstur

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	8	16	40
2.	Puas	4	29	58	116
3.	Netral	3	13	26	39
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	195

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 9 menunjukkan 8 responden (16%) sangat puas, 29 responden (58%) puas, dan 13 responden (26%) netral. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan tekstur produk Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $195/250 \times 100\% = 78\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan produk Cafe 57'FU memiliki tekstur yang sesuai dengan jenis produk yang disajikan.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 20 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 13 responden, dengan tingkat pendidikan diploma/sarjana dengan jumlah 20 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan THL dengan jumlah 7 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 18 responden.

5. Indikator Produk

Tabel 10. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Produk

No.	Indikator	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1.	Penampilan	204	81.6	Sangat Puas
2.	Selera	203	81.2	Sangat Puas
3.	Rasa	209	83.6	Sangat Puas
4.	Tekstur	195	78	Puas
Rata-rata		202,75	81.1	Sangat Puas

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 10 menunjukkan rata-rata tanggapan responden terhadap produk adalah 81.1% dengan kategori Sangat Puas (SP). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden sangat puas dengan produk yang ada di Cafe 57'FU dilihat dari penampilan, selera, rasa, dan tekstur produk. Oleh sebab itu Cafe 57'FU harus tetap mempertahankan penampilan, selera, rasa, dan tekstur terhadap produk yang disajikan atau yang akan ditawarkan kepada konsumen.

Harga (*Price*)

Pengukuran kepuasan konsumen dilihat dari harga yang ditawarkan untuk setiap jenis produk makanan dan minuman yang dikelola Cafe 57'FU Kawangkoan.

1. Keterjangkauan Harga

Tabel 11. Penilaian Responden Terhadap Keterjangkauan Harga

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	9	18	45
2.	Puas	4	13	26	52
3.	Netral	3	24	48	72
4.	Tidak Puas	2	4	8	8
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	117

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 11 menunjukkan 8 responden (16%) merasa sangat puas, 13 responden (26%) puas, 25 responden (50%) netral, dan 4 responden (8%) tidak puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen netral dengan keterjangkauan dari harga

yang diberikan Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $177/250 \times 100\% = 70.8\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan harga yang ditawarkan Cafe 57'FU dapat dijangkau oleh sebagian konsumen, namun sebagian tidak dapat dijangkau oleh konsumen sehingga konsumen merasa netral terhadap keterjangkauan harga Cafe 57'FU.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 15 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dan lebih dari 40 tahun masing-masing dengan jumlah 8 responden, dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dan diploma/sarjana masing-masing dengan jumlah 12 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 8 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 11 responden.

2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk

Tabel 12. Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	9	18	45
2.	Puas	4	27	54	108
3.	Netral	3	14	28	42
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	195

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 12 menunjukkan 9 responden (18%) merasa sangat puas, 27 responden (54%) puas, 14 responden (28%) netral. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan kesesuaian harga dengan kualitas produk Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $195/250 \times 100\% = 78\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan harga yang ditawarkan Cafe 57'FU sesuai dengan kualitas produk.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 14 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dan lebih dari 40 tahun masing-masing dengan jumlah 10 responden, dengan tingkat pendidikan diploma/sarjana dengan jumlah 14 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 6 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 14 responden.

3. Daya Saing Harga

Tabel 13. Penilaian Responden Terhadap Daya Saing Harga

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	6	12	30
2.	Puas	4	27	54	108
3.	Netral	3	17	34	51
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	189

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 13 menunjukkan 6 responden (12%) merasa sangat puas, 27 responden (54%) puas, 17 responden (34%) netral. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen puas dengan daya saing harga Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $189/250 \times 100\% = 75.6\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan harga yang di tawarkan Cafe 57'FU setara dengan pesaing.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 14 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dan lebih dari 40 tahun masing-masing dengan jumlah 10 responden, dengan tingkat pendidikan diploma/sarjana dengan jumlah 14 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 6 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 14 responden.

4. Kesesuaian Harga dengan Manfaat

Tabel 14. Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Harga dengan Manfaat

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	9	18	45
2.	Puas	4	21	42	84
3.	Netral	3	20	40	60
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	189

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 14 menunjukkan 9 responden (18%) merasa sangat puas, 21 responden (42%) puas, 20 responden (40%) netral. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan kesesuaian harga dengan manfaat produk Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $189/250 \times 100\% = 75.6\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan harga yang ditawarkan Cafe 57'FU sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yang berjumlah 15 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun yang berjumlah 10 responden, dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 12 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 9 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 13 responden.

5. Indikator Harga

Tabel 15. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Harga

No.	Indikator	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1.	Keterjangkauan Harga	177	70.8	Puas
2.	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	195	78	Puas
3.	Daya Saing Harga	189	75.6	Puas
4.	Kesesuaian Harga dengan Manfaat Produk	189	75.6	Puas
Rata-rata		187,5	75	Puas

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 15 menunjukkan rata-rata tanggapan responden terhadap harga adalah 75% dengan kategori Puas (P). Hal ini menunjukkan secara keseluruhan responden puas dengan harga yang ada di Cafe 57'FU dilihat dari keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat produk. Berdasarkan Tabel 15, dalam menawarkan produk, pelaku usaha harus menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas dan manfaat produk serta terjangkau bagi masyarakat, karena harga merupakan salah satu faktor penting untuk menarik konsumen agar datang mengkonsumsi produk yang ditawarkan.

Tempat (Place)

Lokasi menjadi faktor penentu konsumen dalam pembelian dan merupakan peningkatan laba bagi pebisnis, sehingga bagi para pebisnis sangat penting dalam penentuan lokasi untuk keberlangsungan usaha yang dijalankan.

1. Akses

Tabel 16. Penilaian Responden Terhadap Akses

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	26	52	130
2.	Puas	4	24	48	96
3.	Netral	3	-	-	-
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	226

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 16 menunjukkan 26 responden (52%) merasa sangat puas, 24 responden (48%) puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen sangat puas dengan akses Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $226/250 \times 100\% = 90.4\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan Cafe 57'FU memiliki akses yang mudah dijangkau oleh berbagai sarana transportasi umum, karena Cafe 57'FU terletak pada jalan raya.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki dengan jumlah 14 responden, rata-rata berusia 31-40 tahun dengan jumlah 11 responden, dengan tingkat pendidikan diploma/sarjana dengan jumlah 15 responden, rata-rata pekerjaan sebagai PNS dengan jumlah 7 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 12 responden.

2. Tempat Parkir

Tabel 17. Penilaian Responden Terhadap Tempat Parkir

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	32	64	160
2.	Puas	4	18	36	72
3.	Netral	3	-	-	-
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	232

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 17 menunjukkan 32 responden (64%) merasa sangat puas, 18 responden (36%) puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen sangat puas dengan tempat parkir Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $232/250 \times 100\% = 92.8\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan Cafe 57'FU memiliki tempat parkir yang luas, aman, dan nyaman.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa jenis kelamin perempuan dan laki-laki memiliki tanggapan dengan jumlah yang sama yaitu masing-masing sebanyak 16 responden, rata-rata berusia lebih dari 40 tahun dengan jumlah 11 responden, dengan tingkat pendidikan responden adalah SMA/SMK dan diploma/sarjana masing-masing dengan jumlah 16 responden, rata-rata pekerjaan sebagai PNS dan pelajar/mahasiswa masing-masing dengan jumlah 7 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 15 responden.

3. Lingkungan

Tabel 18. Penilaian Responden Terhadap Lingkungan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	16	32	80
2.	Puas	4	23	46	92
3.	Netral	3	11	22	33
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	205

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 18 menunjukkan 16 responden (32%) merasa sangat puas, 23 responden (46%) puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan lingkungan Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $205/250 \times 100\% = 82\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan Cafe 57'FU memiliki lingkungan yang mendukung untuk pendirian usaha dan mendukung produk/jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 16 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 10 responden, dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 13 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 6 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 14 responden.

4. Indikator Tempat

Tabel 19. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat

No.	Indikator	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1.	Akses	226	90.4	Sangat Puas
2.	Tempat Parkir	232	92.8	Sangat Puas
3.	Lingkungan	205	82	Sangat Puas
Rata-rata		221	88.4	Sangat Puas

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 19 menunjukkan rata-rata tanggapan responden terhadap tempat adalah 88.4% dengan kategori Sangat Puas (SP). Hal ini menunjukkan secara keseluruhan responden sangat puas tempat 57'FU dilihat dari akses, tempat parkir, dan lingkungan yang mendukung untuk pendirian usaha. Hal ini menunjukkan Cafe 57'FU memiliki lokasi yang mudah dijangkau, memiliki tempat parkir yang luas, aman, dan nyaman serta lingkungan yang mendukung untuk pendirian usaha dan mendukung produk/jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Promosi (*Promotion*)

Promosi merupakan salah satu unsur kegiatan mengenai segala hal yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen baik itu secara langsung maupun tidak langsung.

1. Promosi Personal

Tabel 20. Penilaian Responden Terhadap Promosi Personal

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	-	-	-
2.	Puas	4	-	-	-
3.	Netral	3	47	94	141
4.	Tidak Puas	2	3	6	6
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	147

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 20 menunjukkan 47 responden (94%) netral dan 3 responden (6%) tidak puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen netral dengan promosi personal Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $147/250 \times 100\% = 49.83\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori netral. Hal ini karyawan tidak berinteraksi dengan konsumen untuk menawarkan produk.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 28 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 20 responden, dengan tingkat pendidikan diploma/sarjana dengan jumlah 24 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 12 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 25 responden.

2. Promosi Penjualan

Tabel 21. Penilaian Responden Terhadap Promosi Penjualan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	-	-	-
2.	Puas	4	3	6	12
3.	Netral	3	42	84	126
4.	Tidak Puas	2	5	10	10
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	148

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 21 menunjukkan 3 responden (6%) puas, 42 responden (84%) netral dan 5 responden (10%) tidak puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen netral dengan promosi penjualan Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $148/250 \times 100\% = 50.17\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori netral. Hal ini dikarenakan Cafe 57'FU tidak melakukan promosi melalui media sosial.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 27 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 16 responden, dengan tingkat pendidikan diploma/sarjana dengan jumlah 23 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 11 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 23 responden.

3. Indikator Promosi

Tabel 22. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi

No.	Indikator	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1.	Promosi Personal	147	49.83	Netral
2.	Promosi Penjualan	148	50.17	Netral
Rata-rata		147,5	50	Netral

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 22 menunjukkan rata-rata tanggapan responden terhadap promosi adalah 50% dengan kategori Netral (N). Hal ini menunjukkan secara keseluruhan responden merasa netral dengan promosi yang dilakukan. Hal ini disebabkan karena Cafe 57'FU tidak melakukan promosi langsung dengan menawarkan produk atau menu baru dengan memberikan potongan harga (diskon) dan tidak menyebarkan informasi terkait penawaran produk Cafe 57'FU di media sosial.

Kualitas Pelayanan (*Services*)

Pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan konsumen.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 23. Penilaian Responden Terhadap Bukti Fisik

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	15	30	75
2.	Puas	4	28	56	112
3.	Netral	3	45	10	15
4.	Tidak Puas	2	2	4	4
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	206

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 23 menunjukkan 15 responden (30%) sangat puas, 28 responden (56%) puas, 5 responden (10%) netral dan 2 responden (4%) tidak puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan bukti fisik Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $206/250 \times 100\% = 82.4\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan

karyawan langsung membersihkan dan merapikan meja yang sudah ditinggalkan oleh konsumen, sehingga ruangan tetap bersih dan nyaman.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 16 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 11 responden, dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 11 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 8 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 11 responden.

2. Empati (*Emphaty*)

Tabel 24. Penilaian Responden Terhadap Bukti Fisik

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	8	30	40
2.	Puas	4	22	56	88
3.	Netral	3	19	38	57
4.	Tidak Puas	2	1	2	2
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	187

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 24 menunjukkan 8 responden (16%) sangat puas, 22 responden (44%) puas, 19 responden (38%) netral dan 1 responden (2%) tidak puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan empati dari karyawan Cafe 57^oFU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $187/250 \times 100\% = 74.4\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan karyawan cepat melayani atau memberi menu pada konsumen yang baru datang.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 12 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 11 responden, dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 12 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 7 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 11 responden.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 25. Penilaian Responden Terhadap Daya Tanggap

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	8	30	40
2.	Puas	4	22	56	88
3.	Netral	3	19	38	57
4.	Tidak Puas	2	1	2	2
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	187

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 25 menunjukkan 8 responden (16%) sangat puas, 22 responden (44%) puas, 19 responden (38%) netral dan 1 responden (2%) tidak puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan daya tanggap dari karyawan Cafe 57^oFU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $187/250 \times 100\% = 84.4\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap dan cepat merespon setiap keluhan dari konsumen.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa jenis kelamin perempuan dan laki-laki memiliki tanggapan dengan jumlah yang sama yaitu masing-masing 11 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 9 responden, dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dan diploma/sarjana masing-masing dengan jumlah 11 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 7 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 9 responden.

4. Kendalan (*Reliability*)

Tabel 26. Penilaian Responden Terhadap Keandalan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	10	20	50
2.	Puas	4	17	34	68
3.	Netral	3	18	36	54
4.	Tidak Puas	2	5	10	10
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	182

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 26 menunjukkan 10 responden (20%) sangat puas, 17 responden (34%) puas, 18 responden (36%) netral dan 5 responden (10) tidak puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen merasa netral dengan keandalan dari karyawan Cafe 57^oFU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $182/250 \times 100\% = 72.8\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan karyawan kurang cepat menyajikan produk yang telah dipesan oleh konsumen.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 15 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 9 responden, dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 12 responden, rata-rata pekerjaan sebagai wiraswasta dan pelajar/mahasiswa masing-masing dengan jumlah 4 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 13 responden.

5. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 27. Penilaian Responden Terhadap Keandalan

No.	Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Puas	5	12	24	60
2.	Puas	4	25	50	100
3.	Netral	3	13	26	39
4.	Tidak Puas	2	-	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total			50	100	199

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 27 menunjukkan 12 responden (24%) sangat puas, 25 responden (50%) puas dan 13 responden (26%) netral. Hal ini menunjukkan sebagian besar konsumen puas dengan jaminan rasa percaya, aman, dan nyaman dari karyawan Cafe 57'FU. Angka indeks yang diperoleh yaitu $199/250 \times 100\% = 79.6\%$, sehingga interpretasi nilai berada pada kategori puas. Hal ini dikarenakan karyawan bisa memberikan rasa percaya, aman, dan nyaman kepada konsumen.

Berdasarkan karakteristik responden bahwa sebagian besar responden adalah perempuan dengan jumlah 14 responden, rata-rata berusia 21-30 tahun dengan jumlah 11 responden, dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 13 responden, rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 7 responden dan sebagian besar sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 12 responden.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Tabel 28. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kategori
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	206	82.4	Sangat Puas
2.	Empati (<i>Emphaty</i>)	187	74.4	Puas
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	187	74.4	Puas
4.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	182	72.8	Puas
5.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	199	79.6	Puas
Rata-rata		192,2	76.72	Puas

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 28 menunjukkan rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan adalah 76.72% dengan kategori puas (P). Hal ini menunjukkan secara keseluruhan responden puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Cafe 57'FU dilihat dari bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*).

Sebagai pelaku usaha harus mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas

pelayanan yang ada di Cafe 57'FU untuk terus memberikan kepuasan kepada konsumen untuk tetap berkunjung mulai dari tampilan fisik didalam maupun diluar ruangan, memiliki kepedulian dan kecepatan daya tanggap terhadap konsumen, cepat dan tepat melayani pesanan kosumen, serta memberikan jaminan yang meliputi rasa percaya, aman, dan nyaman kepada konsumen.

Rekapitulasi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen Café 57'FU

Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen pada Cafe 57'FU menggunakan 5 variabel sebagai tolak ukur dalam penelitian ini. Tabel 29 menunjukkan hasil terhadap rekapitulasi skor indeks tingkat kepuasan konsumen berdasarkan produk, harga, tempat, promosi, dan kualitas pelayanan pada Cafe 57'FU di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa.

Tabel 29. Rekapitulasi Total Skor, Indeks Tingkat Kepuasan Konsumen Café 57' FU

No.	Variabel	Total Skor	Indeks (%)	Interpretasi
1.	Produk	811	81.1	Sangat Puas
2.	Harga	750	75	Puas
3.	Tempat	663	88.4	Sangat Puas
4.	Promosi	295	50	Netral
5.	Pelayanan	961	76.72	Puas
Total		3480	371.22	

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 29 menunjukkan variabel tempat memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu 88.4% dan variabel promosi memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah yaitu 50%. Hasil penelitian untuk tingkat kepuasan konsumen Cafe 57'FU menunjukkan jumlah keseluruhan skor adalah 3480.

Mengetahui tingkat kepuasan konsumen Cafe 57'FU di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa, dihitung jumlah skor untuk setiap variabel. Hasil penelitian untuk tingkat kepuasan konsumen Cafe 57'FU menunjukkan jumlah hasil skor 3480 dibagi dengan skor ideal 4500, dikalikan dengan 100% menghasilkan angka indeks tingkat kepuasan konsumen Cafe 57'FU yaitu 77.33%.

Tabel 30. Rekapitulasi dari Total Skor, Indeks Kepuasan Konsumen, dan Interpretasi Hasil Penelitian

No.	Indikator	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
Produk (<i>Product</i>)			
1.	Penampilan	81.6	Sangat Puas
2.	Selera	81.2	Sangat Puas
3.	Rasa	83.6	Sangat Puas
4.	Tekstur	78	Puas

Harga (Price)		
5. Keterjangkauan Harga	70.8	Puas
6. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	78	Puas
7. Daya Saing Harga	75.6	Puas
8. Kesesuaian Harga dengan Manfaat	75.6	Puas
Tempat (Place)		
9. Akses	90.4	Sangat Puas
10. Tempat Parkir	92.8	Sangat Puas
11. Lingkungan Promosi (Promotion)	82	Sangat Puas
12. Promosi Personal	49.83	Netral
13. Promosi Penjualan	50.17	Netral
Pelayanan (Service)		
14. Bukti Fisik	82.4	Sangat Puas
15. Empati	74.4	Puas
16. Daya Tanggap	74.4	Puas
17. Keandalan	72.8	Puas
18. Jaminan	79.6	Puas
Rata-rata	77.33	Puas

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 30 menunjukkan tingkat kepuasan konsumen pada Cafe 57'FU di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa secara keseluruhan berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert bahwa kepuasan konsumen pada Cafe 57'FU berada pada angka indeks 77,33% tergolong dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan konsumen telah mencapai kepuasan pada saat berkunjung di Cafe 57'FU.

Tingkat kepuasan konsumen Cafe 57'FU berdasarkan karakteristik responden bahwa rata-rata tanggapan responden terbanyak dilihat dari jenis kelamin yaitu perempuan berjumlah 30 responden (60%), rata-rata berusia 16-30 tahun berjumlah 19 responden (38%), dengan tingkat pendidikan diploma/sarjana berjumlah 26 responden (52%), rata-rata pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 12 responden (24%), dan frekuensi berkunjung rata-rata sudah lebih dari 3 kali berkunjung dengan jumlah 26 responden (52%).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat Kepuasan Konsumen pada Cafe 57'FU di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa tergolong dalam kategori Puas (P). Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan

pada variabel produk rata-rata tanggapan responden Sangat Puas (SP), variabel harga rata-rata tanggapan responden Puas (P), variabel tempat rata-rata tanggapan responden Sangat Puas (SP), variabel promosi rata-rata tanggapan responden Netral (N) dan variabel kualitas pelayanan rata-rata tanggapan responden Puas (P).

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan dari penelitian ini, maka disarankan bagi Cafe 57'FU untuk meningkatkan variabel promosi yang mendapatkan kategori netral, maka dari itu perlu adanya promosi melalui website/media sosial serta promosi-promosi lainnya seperti menawarkan produk atau menu baru kepada konsumen dengan memberikan potongan harga (diskon). Serta mempertahankan kualitas produk, harga, tempat, dan juga kualitas pelayanan yang mendapatkan kategori puas dan sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Dendi, S. 2015. Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Soto Kudus Kauman, Pondok Cabe Kota Tangerang Selatan). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kotler, P., & K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.