

**Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kairos Cafe  
Di Desa Rasi Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara**

*Level Of Customer Satisfaction At Kairos Cafe  
In Rasi Village Ratahan District Minahasa Tenggara Regency*

**Juwita Petricia Pontororing <sup>(1)(\*)</sup>, Elsje Pauline Manginsela <sup>(2)</sup>, Noortje Marselianie Benu <sup>(2)</sup>**

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: juwitapontororing034@student.unsrat.ac.id

---

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

: Kamis, 20 Juli 2023

Disetujui diterbitkan

: Jumat, 29 September 2023

---

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the level of consumer satisfaction with products, prices, places, promotions and services. The research was carried out from May to July 2023. The data collection method used was primary and secondary data. Respondents in this study consisted of 42 people who were selected using accidental sampling techniques. Data was measured using a Likert scale, then analyzed using the Consumer Satisfaction Index. The research results show that Kairos Cafe's consumer satisfaction level is classified as very satisfied with a consumer satisfaction index of 86.00%. More specifically for each aspect, the level of satisfaction with the product is 86.50%, price is 86.66%, place is 87.14%, promotion is 84.76%, and service is 85.07% which are classified as very satisfied.*

*keywords: consumer satisfaction; consumer satisfaction index; café*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, harga, tempat, promosi dan juga pelayanan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juli 2023. Metode pengumpulan data yang dilakukan menggunakan data primer dan sekunder. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 42 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data diukur dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen Kairos Cafe tergolong sangat puas dengan indeks kepuasan konsumen sebesar 86.00%. Khusus untuk masing-masing aspek, tingkat kepuasan terhadap produk 86.50%, harga 86.66%, tempat 87.14%, promosi 84.76%, dan pelayanan 85.07% yang tergolong sangat puas.

kata kunci : kepuasan konsumen; indeks kepuasan konsumen; kafe

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini memiliki perkembangan yang sangat pesat serta prospek yang sangat baik, kondisi seperti inilah membuat persaingan semakin ketat. Para pelaku bisnis diharuskan untuk selalu mengeksplorasi hal yang baru lebih inovatif agar dapat menarik lebih banyak konsumen dan terus mempertahankan konsumen yang ada. Hal ini nyata terlihat pada masyarakat kota maupun desa.

Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dalam dunia bisnis agar konsumen dapat menjadi loyal atau dapat bertahan pada produk atau jasa yang ditawarkan. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen terhadap pelayanan tentu konsumen semakin puas. Konsumen merasa puas, maka semakin melakukan pembelian secara berulang (Umar, 2005).

Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi tentang kinerja pemberi jasa. Perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan (Supranto, 2006)

Saat ini bisnis yang berkembang cukup pesat ialah bisnis *café*. *Cafe* merupakan salah satu tempat berkumpul dan bersantai sekaligus menikmati makanan dan minuman yang sudah bermunculan di kota-kota besar sampai di desa-desa. Salah satu contoh *Kairos Cafe* yang terletak di Desa Rasi, Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara yang telah berdiri sejak tanggal 30 Agustus 2022 dan mulai beroperasi dari pukul 18.00 sampai dengan pukul 24.00 Wita. *Kairos Cafe* buka setiap hari. Pemilik *Kairos Cafe* bernama Timotius Kian Olar. *Kairos Cafe* menawarkan berbagai produk unggulan seperti kopi/nonkopi, makanan/*snack* dan *wifi* untuk menunjang kebutuhan dan kepuasan konsumen serta berbagai keunikan serta keunggulannya.

Keunikan yang menunjang ketertarikan konsumen untuk berkunjung di *Kairos Cafe* ini adalah tempat yang ditawarkan cukup menarik dengan hiasan dinding seperti gantungan tampah/penampi dan ornamen lampu yang semuanya terbuat dari bambu dan terdapat batang pohon kecil yang menambah hiasan di atap *Kairos Cafe* sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap rasa penasaran dari pelanggan atau masyarakat yang ada. Keunikan lainnya yang ada di *cafe* ini yakni tempat berdirinya *cafe* ini didepan dan disamping rumah, sehingga ada perbedaan atau keunikan tersendiri dengan *cafe-cafe* yang ada. Pada area *Cafe* dapat ditemui berbagai tanaman dengan bunga-bunga dan pohon yang turut menambah keasrian taman dan memperkuat kesan teduh di area *cafe* ini. 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 *Kairos Cafe* 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 kepuasan konsumen antara lain produk, harga, tempat, promosi serta pelayanan.

*Kairos cafe* menjadi tempat yang banyak di kunjungi oleh masyarakat sekitar dibandingkan dengan *cafe-cafe* yang ada di Desa maupun di Kecamatan yang tidak kalah saing dengan keunikan masing-masing. Tetapi persaingan yang sudah semakin ketat bisa saja membuat *cafe* ini tidak mampu bersaing dan tidak bisa bertahan. Penelitian ini dilakukan untuk menjaga konsumen selalu berkunjung dan menikmati produk yang ditawarkan. Berdasarkan latar belakang tingkat kepuasan konsumen *Kairos Cafe* 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 mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak *Kairos Cafe* di Desa Rasi Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.

### Manfaat Penelitian

1. Sebagai sarana bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan
2. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pemilik *Kairos Cafe* diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam menentukan produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan dalam peningkatan usaha.
3. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan referensi kajian dalam bidang penelitian serupa.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan selama 3 bulan yaitu Mei 2023 sampai Juli 2023. Tempat penelitian dilaksanakan di *Kairos Cafe*, Desa Rasi, Kecamatan Ratahan, Kabupaten Minahasa Tenggara.

### Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari konsumen *Kairos Cafe* melalui wawancara secara langsung dengan

menggunakan kuesioner yang telah disiapkan. Data sekunder diambil langsung dari *Kairos Cafe*, berupa sejarah cafe, struktur organisasi dan uraian pekerjaan, jenis makanan dan minuman *Kairos Cafe*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode survei.

### Metode Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah konsumen yang berkunjung di *Kairos Cafe*. Sampel adalah sebagian dari jumlah data dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi konsumen yang tercatat selama 1/5 bulan terakhir sebagai pengunjung di *Kairos Cafe* sebanyak 850 konsumen. Ukuran sampel konsumen di *Kairos Cafe* ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan: N = jumlah populasi  
n = jumlah sampel  
e = nilai kritis yang digunakan 0,15

Penyelesaian:  $n = \frac{850}{(1 + (850 \times 0,015)^2)}$   
 $n = \frac{850}{(1 + (850 \times 0,0225))}$   
 $n = \frac{850}{(1 + 19,12)}$   
 $n = \frac{850}{20,12}$   
 $n = 42$

Sampel yang didapatkan yaitu 42 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 6 reponden yang sudah 2 kali atau lebih yang berkunjung di *Kairos Cafe*.

### Konsep Pengukuran Variabel

Adapun konsep variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik Responden:
  - a. Nama
  - b. Umur
  - c. Jenis Kelamin
  - d. Tingkat Pendidikan
  - e. Pekerjaan
  - f. Frekuensi berkunjung Responden
2. Mengukur tingkat kepuasan konsumen yang diberikan oleh pihak *Kairos Cafe*. Adapun variabel-variabel yang diukur yaitu:
  - a. Produk (*product*). Indikator-indikatornya menunjukkan tentang:
    - Kualitas rasa produk yang disajikan
    - Kebersihan dalam penyajian.
    - Tampilan fisik produk (*product*).

- b. Harga (*price*). Indikator-indikatornya menunjukkan tentang:
  - Terjangkau atau tidaknya harga (*price*).
  - Kesesuaian harga (*price*) dengan kuantitas/isi
  - Kesesuaian harga (*price*) dengan cita rasa
- c. Tempat (*place*). Indikator-indikatornya menunjukkan tentang:
  - Kemudahan tempat untuk dapat dijangkau oleh konsumen
  - Tersedianya fasilitas internet (*wifi*).
  - Kebersihan ruangan
  - Tersedianya halaman parkir
- d. Promosi (*promotion*)
  - Iklan yang dilakukan secara online oleh *Kairos Cafe* yaitu *facebook* dan *whatsapp*
- e. Kualitas pelayanan (*service quality*). Indikator-indikatornya yaitu:
  - Bukti langsung yaitu penampilan dari karyawan dalam melayanikonsumen
  - Daya tanggap yaitu kesigapan pihak restoran dalam menanggapi keluhan dari pelanggan (*responsiveness*)
  - Empati yaitu keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen (*emphaty*)
  - Jaminan yaitu kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk yang ditawarkan (*assurance*)
  - Kualitas dan kehandalan jasa pelayanan, yaitu kecepatan dalam penyajian (*reliability*).

### Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan skala pengukuran sikap yaitu (skala likert) dilanjutkan dengan indeks kepuasan konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

*Kairos Cafe* adalah sebuah cafe yang berlokasi di Jln dekat Perbatasan Desa Rasi dan Desa Rasi 1. Kecamatan Ratahan, Kabupaten Minahasa Tenggara. *Cafe* ini berdiri sejak 30 Agustus 2022 dengan pemilik bernama Timotius Kian Olar Alumni Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Manado. Nama *Kairos Cafe* dipakai karena pemilik Timotius Kian sudah lama memiliki kerinduan untuk memiliki *cafe* sehingga terciptalah nama *Kairos Cafe* yang berarti waktu Tuhan. *Kairos Cafe* mulai beroperasi dari jam 18:00 sampai 24:00 Wita setiap hari.

Sebelum *Kairos Cafe* berdiri, pemilik *Kairos Cafe* adalah seorang guru honorer yang mengajar di SD N 1 Ratahan dan SD GMIM RASI. Pemilik *Kairos Cafe* juga menjual pakaian dan sepatu lewat bisnis online.

Bisnis tersebut juga dipajang didalam rumah *cafe* agar konsumen bisa melihat secara langsung pakaian dan sepatu yang dijual oleh pemilik *Kairos Cafe*. Selain menjual pakaian dan sepatu, pemilik *Kairos Cafe* juga adalah seorang fotografer. Sehingga modal dari hasil menjadi seorang guru honorer, dan fotografer *Kairos Café* dapat didirikan.

**Tabel 1. Jenis Menu dan Harga Produk Kairos Cafe**

Jenis Minuman	Harga (Rp)
Nasi Goreng	15000
Nasi Ayam Lalapan	25000
Mie Ceplok Kuah	10000
Mie Ceplok Goreng	10000
Pisang Bawang	10000
Pisang Pagata Putus	10000
Kentang Goreng	15000
Kopi Hitam	6000
Kopi Susu	6000
Kopi Gula Aren	6000
Saraba	7000
Milo Panas/Dingin	8000/10000
Teh Manis	6000
Es Teh Manis	8000
Cappuccino	8000
Nutrisari	8000
Es Coklat	15000
Coklat Panas/Dingin	8000/10000
Teh Susu	7000
Fanta Susu	12000
Air Mineral	7000

Sumber: Kairos Cafe, 2023

### Struktur Organisasi Cafe

#### 1. Pemilik Cafe

Pemilik cafe bertugas untuk menyusun strategi pengembangan dan persaingan usaha dan menjalin relasi.

#### 2. Koki

Koki di *Kairos Cafe* berjumlah 3 orang dan bertanggung jawab atas kelancaran kerja di dapur sampai dengan menjaga kebersihan dan keamanan serta melaksanakan tugas di dapur mulai dari persiapan, pengolahan dan penyajian makanan.

#### 3. Waiter/waiteress

*Waiter/waiteress* di *Kairos Cafe* berjumlah dua orang dan bertanggung dalam menyiapkan meja, memberikan pelayanan secara ramah, sopan dan efisien terhadap konsumen yang datang ke *cafe*.

#### 4. Kasir

Kasir di *Kairos Cafe* berjumlah 1 orang dan mempunyai bagian yang mengurus keuangan, seperti mencatat bill dan pembayaran oleh konsumen.

### Karakteristik Responden

Konsumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang mengonsumsi makanan dan minuman di *Kairos Cafe*. Penyajian data mengenai identitas responden dalam penelitian ini, yaitu untuk memberikan gambaran tentang responden.

### Usia

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
≤20	4	9.52
21-25	22	52.38
26-30	5	11.90
31-35	4	9.52
36-40	4	9.52
41-42	2	4.76
≥46	1	2.38
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar pada umur antara 21-25 tahun dengan jumlah responden dengan persentase 52.38%, sedangkan jumlah responden terendah ada pada umur ≥46 tahun dengan jumlah responden 1 dengan persentase sebesar 2.38%. Hal ini menunjukkan rentang usia tersebut tergolong dalam usia produktif, dimana usia produktif masih aktif dan dinamis sehingga lebih banyak melakukan aktivitas diluar rumah dengan efektifitasnya (Khasanah, 2018).

### Jenis Kelamin

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	14	33.33
Perempuan	28	66.67
<b>Jumlah</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Sumber: Diolah dari data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada *Kairos Cafe* di Desa Rasi Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara adalah perempuan dengan jumlah 28 responden dengan persentase 66.67%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 14 responden dengan persentase 33.33%. Hasil ini diperoleh selama 7 hari, dimana paling banyak konsumen perempuan lebih menyukai tempat dan suasana yang baru, sedangkan konsumen laki-laki lebih menyukai kopi namun, kopi yang ada di *Kairos Cafe* hanya menyediakan 3 jenis kopi yaitu kopi hitam, kopi susu dan kopi gula aren. Hal ini membuat laki-laki merasa belum puas dengan ketersediaan menu kopi.

### Pekerjaan

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	17	40.48
Pegawai Negeri/BUMN	6	14.29
Pegawai Swasta	2	4.76
Wiraswasta/Pengusaha	9	21.43
IRT	4	9.52
Honorar	3	7.14
THL	1	2.38
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 4 menunjukkan responden terbanyak adalah mahasiswa dengan jumlah 17 responden dengan persentase 40.48%, sedangkan responden yang paling sedikit adalah Tenaga Harian Lepas dengan jumlah 1 responden dengan persentase 2.38%. Responden yang berkunjung di *Kairos Cafe* adalah mahasiswa yang sedang libur semester sehingga dijadikan tempat tersebut untuk bersantai.

### Pendidikan Terakhir

**Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden**

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMA/SMK	24	57.14
Diloma	5	11.90
Sarjana	13	30.95
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 5 menunjukkan tingkat pendidikan responden yang terbanyak yaitu tingkat SMA/SMK dengan jumlah 24 responden dengan persentase 57.14%. Sedangkan tingkat Pendidikan responden yang paling sedikit ada pada tingkat pendidikan Diploma sebanyak 5 responden dengan persentase 11.90%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen *Kairos Cafe* merupakan konsumen yang telah memiliki pekerjaan, yang pada umumnya berpendidikan terakhir SMA/SMK atau Sarjana.

### Frekuensi Kunjungan Responden

**Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Responden**

Kunjungan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
2-5 kali	12	28.57
6-10 kali	14	33.33
>10 kali	16	38.10
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Tabel 6 menunjukkan jumlah responden terbanyak ada pada jumlah kunjungan >10 kali dengan jumlah 16 responden dengan persentase 38.10%. Sedangkan responden yang terendah ada pada jumlah kunjungan antara 2-5 kali dengan jumlah 12 responden dengan persentase 28.57%. Hal ini menunjukkan tidak ada pengunjung yang baru pertama kali mendatangi tetapi pengunjung datang kembali untuk yang kedua kalinya.

### Tingkat Kepuasan Konsumen Kairos Café

#### Kepuasan Konsumen Terhadap Produk

Pengukuran kepuasan konsumen dilihat dari kualitas produk, yaitu untuk jenis usaha yang dikelola oleh *Kairos Cafe*.

#### 1. Kualitas Cita rasa Produk

**Tabel 7. Penilaian Terhadap Kualitas Cita rasa Produk**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	12	28.57	60
Puas	4	29	69.05	116
Netral	3	1	2.38	3
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>179</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 7 cita rasa produk makanan dan minuman yang ada di *Kairos Café* yang terbanyak adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 29 responden dengan persentase 69.05% dan responden yang paling sedikit adalah responden yang menjawab netral dengan jumlah 1 responden dengan persentase 2.38%. Angka indeks kepuasan konsumen pada kualitas cita rasa produk makanan yang diperoleh yaitu 85.23% sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara, perpaduan bumbu terasa seimbang dan masakannya enak sehingga membuat konsumen merasa puas dengan kualitas cita rasa produk.

#### 2. Kebersihan Dalam Penyajian

**Tabel 8. Penilaian Terhadap Kebersihan Dalam Penyajian**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	23	54.76	115
Puas	4	19	45.24	76
Netral	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>191</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa kebersihan dalam penyajian makanan dan minuman yang terbanyak adalah responden yang menjawab sangat puas dengan jumlah 23 responden dengan persentase 57.76% dan responden yang paling sedikit adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 19 responden dengan persentase 45.24%. Angka indeks kepuasan konsumen diperoleh yaitu 90.95% sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Hal ini dikarenakan tidak terdapat benda asing (debu atau kotoran lainnya) pada makanan/minuman dan perlengkapan makan/minum.

#### 3. Tampilan Fisik Produk

**Tabel 9. Penilaian Terhadap Tampilan Fisik Produk**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	12	28.57	60
Puas	4	25	59.52	100
Netral	3	5	11.90	15
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>175</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa tampilan fisik produk yang tertinggi adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 25 responden dengan persentase 59.52% dan responden terendah adalah responden yang menjawab netral dengan jumlah 5 responden dengan persentase 11.90%. Angka indeks kepuasan konsumen diperoleh yaitu 83.33% sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara tampilan menu beragam dan menu unik seperti nasi goreng, kentang goreng dan es coklat yang mempunyai keunikan masing-masing.

**Tabel 10. Rekapitulasi dari Total skor Kepuasan Konsumen Terhadap Produk**

Indikator	Skor					Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kriteria
	1 STP	2 TP	3 N	4 P	5 SP			
Kualitas rasa produk	0	0	1	29	12	179	85.23	Sangat Puas
Kebersihan dalam penyajian	0	0	0	19	23	191	90.95	Sangat Puas
Tampilan fisik produk	0	0	5	25	12	175	83.33	Sangat Puas
<b>Jumlah Rata-rata</b>						<b>545</b>	<b>259.51</b>	<b>Sangat Puas</b>
						<b>181.67</b>	<b>86.50</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer,2023

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap produk adalah 86.50% dengan kriteria sangat puas (SP). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden sangat puas dengan produk di *Kairos Cafe* yang dapat dilihat dari kualitas cita rasa produk yang ditawarkan, kebersihan dalam penyajian, tampilan fisik produk.

Indikator dari produk memperoleh penilaian yang tinggi dengan kategori sangat puas. Pernyataan 1 mendapatkan indeks 85.23%, pernyataan 2 mendapatkan indeks 90.95% dan pernyataan 3 mendapatkan indeks 83.33%. Rata-rata yang didapatkan pada variabel produk sebesar 86.50% yang dikategorikan sangat puas. Hal ini disebabkan karena produk yang ditawarkan oleh *Kairos Cafe* sudah sangat baik sehingga bisa diterima oleh konsumen. Oleh sebab itu *Kairos Cafe* harus tetap mempertahankan produk yang ditawarkan pada konsumen.

### Kepuasan Konsumen Terhadap Harga

Pengukuran kepuasan konsumen dilihat dari harga adalah untuk jenis usaha yang dikelola oleh *Kairos Cafe*. Rekapitulasi skor kepuasan konsumen terhadap harga dapat dilihat di Tabel 11.

#### 1. Jangkauan Harga yang Ditawarkan

**Tabel 11. Penilaian Terhadap Terjangkau nya atau Tidak terjangkau nya Harga**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	13	30.95	65
Puas	4	27	64.29	108
Netral	3	2	4.76	6

Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>179</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer,2023

Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan bahwa terjangkau atau tidaknya harga yang tertinggi adalah responden menjawab puas dengan jumlah 27 responden dengan persentase 64.29% dan responden terendah adalah responden menjawab netral dengan jumlah 2 responden dengan persentase 4.76%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 23% sehingga interpretasi nilai berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara, hal ini dikarenakan harga makanan/minuman yang ditawarkan sesuai dengan penggunaan bahan baku yang digunakan oleh *Kairos Cafe*.

#### 2. Kesesuaian Harga Dengan Isi

**Tabel 12. Penilaian Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Isi**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	24	57.14	120
Puas	4	16	38.10	64
Netral	3	2	4.76	6
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>190</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer,2023

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan kesesuaian harga dengan isi yang tertinggi adalah responden menjawab sangat puas dengan jumlah 24 responden dengan persentase 57.14% dan responden terendah adalah menjawab netral dengan jumlah 2 responden dengan persentase 4.76%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 90.47% sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, hal ini dikarenakan harga makanan/minuman yang ditawarkan sangat sesuai dengan porsi makanan yang banyak

#### 3. Kesesuaian Harga Dengan Cita Rasa

**Tabel 13. Penilaian Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Cita Rasa**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	22	52.38	110
Puas	4	16	45.24	64
Netral	3	1	2.38	3
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>177</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 13 kesesuaian harga dengan cita rasa yang tertinggi adalah responden menjawab sangat puas dengan jumlah 22 responden dengan persentase 52.38% dan responden terendah adalah

responden yang menjawab netral dengan jumlah 1 responden dengan presentase 2.38%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 84.28% Sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara, hal ini dikarenakan harga makanan atau minuman yang ditawarkan sangat sesuai dengan penggunaan bahan baku atau rasa yang enak.

**Tabel 14. Rekapitulasi dari Total skor Kepuasan Konsumen Terhadap Harga**

Indikator	Skor					Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Kriteria
	1 STP	2 TP	3 N	4 P	5 SP			
Terjangkau atau tidaknya harga	0	0	2	27	13	179	85.23	Sangat Puas
Kesesuaian Harga dengan isi Kesesuaian	0	0	2	16	24	190	90.47	Sangat Puas
Harga dengan Cita Rasa	0	0	1	19	22	177	84.28	Sangat Puas
<b>Jumlah Rata-rata</b>						<b>546</b>	<b>259.98</b>	<b>Sangat Puas</b>
						<b>182</b>	<b>86.66</b>	

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 14 rata-rata tanggapan responden terhadap harga jual produk *Kairos Cafe* sebanyak 86.66% dengan kriteria sangatpuas (SP). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen sangat puas dengan tawaran harga, kesesuaian harga dengan isi sampai dengan kesesuaian harga dengan cita rasa yang diberikan oleh produsen. Dengan kriteria sangat puas artinya harga yang ditetapkan sangat terjangkau dikantong masyarakat khususnya mahasiswa karena mayoritas konsumen di *Kairos Cafe* adalah mahasiswa. Indikator harga di *Kairos Cafe* memperoleh penilaian yang sangat baik sehingga bisa dikategorikan konsumen sangat puas dengan harga yang diberikan oleh produsen. Pernyataan 2 mendapatkan indeks yang lebih tinggi, yaitu 90.47% sedangkan pernyataan 1 dan 3 mendapatkan indeks lebih kecil yaitu sebesar 85.23% dan 84.28% sehingga rata-rata yang didapatkan pada harga jual dari produk sebesar 86.5% yang dikategorikan sangat puas. Hal ini disebabkan oleh harga jual dari produk masih bisa terjangkau oleh konsumen, kesesuaian harga dengan isi mendapatkan penilaian yang baik dari konsumen sampai dengan kesesuaian harga dengan cita rasa membuat konsumen merasa sangat puas. Dalam menawarkan produk harus disertai dengan harga jual yang sesuai dengan target konsumen dan kesesuaian harga.

### Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat

Lokasi atau tempat yang strategis dapat lebih menguntungkan karena dapat menarik pelanggan lebih banyak untuk berkunjung dan mengkonsumsi produk dari *cafe*. Dapat dilihat di Tabel 19 tentang rekapitulasi hasil skor kepuasan konsumen terhadap tempat.

### 1. Lokasi Mudah Dijangkau Oleh Konsumen

**Tabel 15. Penilaian Terhadap Lokasi Mudah Dijangkau Oleh Konsumen**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	22	52.38	110
Puas	4	19	45.24	76
Netral	3	1	2.38	3
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>189</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 15 menunjukkan bahwa lokasi mudah dijangkau oleh konsumen yang tertinggi adalah responden menjawab sangat puas dengan jumlah 22 responden dengan persentase 52.38% dan responden terendah adalah responden menjawab netral dengan jumlah 1 responden dengan persentase, 38%. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi mudah dijangkau oleh konsumen *Kairos Cafe* sesuai dengan keadaan konsumen. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 90.00% sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, hal ini dikarenakan lokasi *Kairos Cafe* terletak dekat di depan jalan, mudah didapati dan bisa dijangkau dari berbagai arah oleh para pengunjung.

### 2. Tersedia Fasilitas Internet (Wi-Fi)

**Tabel 16. Penilaian Terhadap Fasilitas Internet (Wi-Fi)**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	38	90.48	190
Puas	4	4	9.52	16
Netral	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>206</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 16 menunjukkan bahwa tersedianya fasilitas internet (*wi-fi*) yang tertinggi adalah responden menjawab sangat puas dengan jumlah 38 responden dengan persentase 90.48% dan responden terendah adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 4 responden dengan persentase 9.52%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 98.09%, sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, hal ini dikarenakan fasilitas internet (*wifi*) sangat cepat ketika sedang mengakses layanan internet.

### 3. Kebersihan Ruangan

**Tabel 17. Penilaian Terhadap Kebersihan Ruangan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	29	69.05	145
Puas	4	13	30.95	52
Netral	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0

Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>197</b>	

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 17 menunjukkan bahwa kebersihan ruangan yang tertinggi adalah responden menjawab sangat puas dengan jumlah 29 responden dengan persentase 69.05 dan responden terendah adalah menjawab puas dengan jumlah 13 responden dengan persentase 30.95%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 93.80%, sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, hal ini dikarenakan tidak ada debu, kotoran, dan sampah di meja, kursi, lantai, dan karyawan langsung peka terhadap kebersihan *Kairos Cafe*.

#### 4. Tersedianya Halaman Parkir

**Tabel 18. Penilaian Terhadap Halaman Parkir**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	3	7.14	15
Puas	4	11	26.19	44
Netral	3	25	59.52	75
Tidak Puas	2	3	7.14	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>140</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 18 menjelaskan bahwa tersedianya halaman parkir yang tertinggi adalah responden menjawab netral dengan jumlah 25 responden dengan persentase 59.52% dan responden terendah adalah responden menjawab sangat puas dan tidak puas dengan jumlah masing-masing 3 responden dengan persentase 7.14%. Angka indeks kepuasan konsumen pada tersedianya halaman parkir yaitu 67.00%, sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori netral. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, hal ini dikarenakan sarana parkir sempit dan kurang memadai, parkir setiap kendaraan (motor/mobil) tidak dibedakan sehingga tidak teratur, serta tidak ada penjaga parkir yang mengatur dan memantau.

**Tabel 19. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat**

Indikator	Skor					Jumlah	Indeks Kepuasan (%)	Kriteria
	1 STP	2 TP	3 N	4 P	5 SP			
Lokasi mudah dijangkau	0	0	1	19	22	189	90.00	Sangat Puas
Tersedianya fasilitas internet (wifi)	0	0	0	4	38	206	98.09	Sangat Puas
Kebersihan ruangan kafe	0	0	0	13	29	197	93.80	Sangat Puas

Tersedianya halaman parkir	0	3	25	11	3	140	67.00	Netral
<b>Jumlah Rata-rata</b>		<b>732</b>	<b>348.89</b>	<b>183</b>	<b>87.14</b>	<b>Sangat Puas</b>		

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 19 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap tempat adalah 87.14% dengan kriteria sangat puas (SP). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden sangat puas terhadap tempat dari *Kairos Cafe* yang dapat dilihat dari lokasi mudah dijangkau sampai dengan fasilitas yang ditawarkan oleh *Kairos Cafe*.

Indikator tertinggi yaitu tersedianya fasilitas internet (*wi-fi*) sebesar 98.09% dengan kategori sangat puas disebabkan karena kelancaran *wifi* yang disediakan oleh *Kairos Cafe*. Pernyataan 1 mendapatkan indeks 90.00%, pernyataan 3 mendapatkan indeks 93.80% dan pernyataan 4 mendapatkan indeks terendah, yaitu 67.00%. Hal ini disebabkan karena lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan kebersihan yang ada di cafe membuat konsumen nyaman dan untuk tersedianya halaman parkir mendapatkan kriteria netral dikarenakan belum memadai jadi perlu diperhatikan oleh pemilik *Kairos Cafe* karena kurangnya lahan tempat parkir konsumen.

#### Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi

Cara mempromosikan produk sangat berpengaruh bagi pelaku usaha. Promosi yang dilakukan dimedia sosial merupakan hal yang sangat baik dikarenakan kebanyakan masyarakat menggunakan media sosial untuk menemukan informasi tempat untuk berkunjung sehingga apa yang dilakukan oleh *Kairos Cafe* sangatlah baik dan sudah mengikuti zaman modern untuk menyebarluaskan informasi terkait *cafe*. Disamping itu kegiatan promosi adalah sarana komunikasi antara produsen dan konsumen untuk memperkenalkan produk, jenis, warna, bentuk dan harga, kualitas produk, kapan *cafe* buka/tutup, informasi diskon yang ditawarkan serta juga informasi tentang acara *live music*. yang ditawarkan atau yang dihasilkan perusahaan. Promosi yang dilakukan *Kairos Cafe* hanya melalui media sosial seperti *facebook* dan *whatsapp* sampai dengan promosi dari mulut ke mulut.

##### 1. Iklan yang Dilakukan Secara Online

**Tabel 20. Penilaian Terhadap Promosi Secara Online**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	13	30.95	65
Puas	4	29	69.05	116
Netral	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>181</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 20 menunjukkan bahwa pengiklanan yang dilakukan secara online oleh *Kairos*

Cafe yang tertinggi adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 29 responden dengan persentase 69.05% dan responden terendah adalah responden yang menjawab sangat puas dengan jumlah 13 responden dengan persentase 30.95%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 86.19% sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara, hal ini dikarenakan periklanan dilakukan 4-6 kali dalam seminggu, dan hanya melalui dua media sosial yang ada, iklan dibuat seperti membuat kuis di media sosial sehingga membuat responden tertarik untuk datang berkunjung.

2. Mengetahui dari Mulut Ke Mulut

**Tabel 21. Penilaian Terhadap Mengetahui dari Mulut ke Mulut**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	10	23.81	50
Puas	4	29	69.05	116
Netral	3	3	7.14	9
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>175</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 21 menunjukkan mengetahui *Kairos Cafe* dari mulut ke mulut tertinggi adalah responden menjawab puas berjumlah 29 responden dengan persentase 69.05% dan responden terendah adalah responden yang menjawab netral dengan jumlah 3 responden dengan persentase 7.14%. Angka indeks kepuasan konsumen yang yaitu 83.33%, sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori puas. Berdasarkan hasil wawancara, hal ini dikarenakan responden mengetahui *Kairos Cafe* dari teman, keluarga, atau kerabat dan mengetahui lebih jelas dibandingkan melalui media sosial.

**Tabel 22. Rekapitulasi dari Total Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi**

Indikator	Skor					Jumlah	Indeks Kepuasan (%)	Kriteria
	1	2	3	4	5			
Pengiklanan yang dilakukan secara online	0	0	0	29	13	181	86.19	Sangat Puas
Mengetahui dari mulut ke mulut	0	0	3	29	10	175	83.33	Sangat Puas
<b>Jumlah Rata-rata</b>						<b>356</b>	<b>169.52</b>	<b>Sangat Puas</b>
						<b>178</b>	<b>84.76</b>	

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 22 rata-rata tanggapan responden terhadap promosi adalah 84.76% dengan kriteria sangat puas (SP). Hal ini menunjukkan secara keseluruhan responden sangat puas terhadap promosi karena dapat membantu konsumen agar mudah menemukan dan mendapatkan informasi tentang *Kairos Cafe*. Indikator tertinggi yaitu pengiklanan yang dilakukan secara online sebesar 86.19% dengan

kategori sangat puas. Hal ini disebabkan karena iklan yang ada di media sosial sangat mudah diketahui oleh responden karena langsung menyebar luas di media sosial. Indikator terendah yaitu indikator mengetahui dari mulut ke mulut sebesar 83.33% dengan kategori puas. Hal ini disebabkan karena informasi tentang *Kairos Cafe* cepat menyebar dari mulut ke mulut.

**Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan**

Pelayanan kepada konsumen berpengaruh pada kepuasan konsumen dan dianggap berkualitas.

1. Penampilan dari Karyawan (*Tangible*)

**Tabel 23. Penilaian Terhadap Kerapihan dari Karyawan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	21.43	45
Puas	4	29	69.05	116
Netral	3	3	7.14	9
Tidak Puas	2	1	2.38	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>172</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 23 menunjukkan bahwa penampilan dari karyawan dalam melayani konsumen yang tertinggi adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 29 responden dengan persentase 69.05% dan responden terendah adalah responden yang menjawab tidak puas dengan jumlah 1 responden dengan persentase 2.38%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 81.90% sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori puas. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan mengenakan pakaian (baju/celana) yang bersih dan rapi, serta sopan.

2. Kesigapan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan dan Menangani Keluhan dari Konsumen (*Responsiveness*)

**Tabel 24. Penilaian Terhadap Kesigapan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan dan Menangani Keluhan dari Konsumen**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	5	11.90	25
Puas	4	30	71.43	120
Netral	3	7	16.67	21
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>166</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 24 menunjukkan kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan konsumen yang tertinggi adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 30 responden dengan persentase 71.43% dan responden terendah adalah responden yang menjawab sangat puas dengan jumlah 5 responden dengan persentase 11.90%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh 79.04% sehingga interpretasi nilai yang

didapat berada pada kategori puas. Berdasarkan hasil wawancara responden disambut saat datang mengunjungi kafe dan ditemani mencari meja, kemudian segera ditawarkan menu, dan karyawan mengetahui posisi responden dan selalu memerhatikan responden.

3. Keramahan dan Kesopanan Karyawan dalam Melayani Konsumen (*Emphaty*)

**Tabel 25. Penilaian Terhadap Keramahan dan Kesopanan karyawan dalam Melayani**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase(%)	Total Skor
Sangat Puas	5	26	61.90	130
Puas	4	15	35.71	60
Netral	3	1	2.38	3
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>193</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 25 menunjukkan keramahan karyawan dalam melayani konsumen yang tertinggi adalah responden menjawab sangat puas dengan jumlah 26 responden dengan persentase 61.90% dan responden terendah adalah responden yang menjawab netral dengan jumlah 1 responden dengan persentase 2.38%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 91.90% sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori puas. Berdasarkan hasil wawancara responden selalu tersenyum dan menawarkan bantuan dengan pelayanan sikap yang sangat baik.

4. Pengetahuan Karyawan Tentang Menu Yang Dipesan

**Tabel 26. Penilaian Terhadap Pengetahuan Karyawan Tentang Menu yang Dipesan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	13	30.95	65
Puas	4	25	59.52	100
Netral	3	4	9.52	12
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>177</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 26 menunjukkan pengetahuan karyawan tentang yang tertinggi adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 25 responden dengan persentase 59.52% dan responden terendah adalah responden yang menjawab netral dengan jumlah 4 responden dengan persentase 9.52%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 84.28 sehingga interpretasi nilai yang didapat berada pada kategori sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara pengetahuan tentang menu hampir semua dikuasai karyawan dan dapat menjelaskan dengan lengkap, jelas, dan mudah dimengerti oleh pengunjung.

5. Ketelitian Perhitungan Administrasi Saat Pembayaran di Kasir

**Tabel 27. Penilaian Terhadap Ketelitian Perhitungan Administrasi saat Pembayaran di Kasir**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	25	59.52	125
Puas	4	14	33.33	56
Netral	3	3	7.14	9
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>190</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 27 menunjukkan ketelitian administrasi pembayaran di kasir yang tertinggi adalah responden yang menjawab sangat puas dengan jumlah 25 responden dengan persentase 59.52% dan responden terendah yaitu responden yang menjawab netral dengan jumlah 3 responden dengan persentase 7.14%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 90.47% sehingga interpretasi yang didapat sangat puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, pihak kasir sangat cepat dalam menghitung pembayaran dan tidak salah menegmbalikan sisa uang apabila uang tersebut berjumlah besar.

6. Kecepatan Karyawan Dalam Menangani Kebutuhan Pesanan

**Tabel 28. Penilaian Terhadap Kecepatan Karyawan dalam Menangani Kebutuhan Pesanan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	11	26.19	55
Puas	4	26	61.90	104
Netral	3	5	11.90	15
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>174</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 28 menunjukkan kecepatan karyawan dalam menangani kebutuhan pesanan yang tertinggi adalah responden yang menjawab puas dengan jumlah 26 responden dengan persentase 61.90% dan responden terendah yaitu responden yang menjawab netral dengan jumlah 5 responden dengan persentase 11.90%. Angka indeks kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 82.85% sehingga interpretasi nilai yang didapat yaitu puas. Berdasarkan hasil wawancara karyawan dengan responden, hal ini dikarenakan karyawan dapat memenuhi pesanan responden atau pelanggan dalam waktu kurang dari 15-20 menit.

**Tabel 29. Rekapitulasi dari Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan**

Indikator	Skor					Jumlah	Indeks Kepuasan	Kriteria
	1 STP	2 TP	3 N	4 P	5 SP			
Penampilan karyawan	0	1	3	2	9	172	81.90	Puas
konsumen								

Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan	0	0	7	30	5	166	71.43	Puas
Keramahan dan kesopanan karyawan	0	0	1	15	26	193	91.90	Sangat Puas
Pengetahuan karyawan tentang menu yang dipesan	0	0	4	25	13	177	84.28	Sangat Puas
Ketelitian administrasi	0	0	3	14	25	190	90.47	Sangat puas
Kecepatan karyawan menangani kebutuhan pesanan	0	0	5	26	11	174	82.85	Puas
<b>Jumlah Rata-rata</b>						<b>1.072</b>	<b>502.83</b>	<b>Sangat Puas</b>
						<b>178.66</b>	<b>85.07</b>	

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 29 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap pelayanan adalah 85.07% dengan kriteria sangat puas (SP). Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden sangat puas terhadap kualitas pelayanan di *Kairos Cafe* yang dapat dilihat dari kerapihan dari karyawan dalam melayani konsumen, kesigapan dalam memberikan pelayanan/menangani keluhan, keramahan atau kesopanan terhadap konsumen, pengetahuan tentang menu yang dipesan, ketelitian perhitungan saat pembayaran dan kecepatan dalam menangani kebutuhan pesanan para konsumen.

Indikator tertinggi yaitu keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen sebesar 91.90% dengan kategori sangat puas disebabkan karena konsumen sangat puas dengan keramahan dan kesopanan yang ada pada karyawan di *Kairos Cafe*. Pernyataan 1 mendapatkan 81.90%, pernyataan 4 mendapatkan 84.28%, pernyataan 5 mendapatkan 90.47%, pernyataan 6 mendapatkan 82.85%, dan pernyataan 2 mendapatkan indeks terendah, yaitu 71.43%.

Hal ini disebabkan karena karyawan *Kairos Cafe* sudah mampu untuk memenuhi syarat dalam bekerja di *Kairos Cafe*, dan ada beberapa karyawan termasuk keluarga dari pemilik cafe yang membantu. Sehingga pelayanan di *Kairos Cafe* dikategorikan puas oleh konsumen yang datang di *Kairos Cafe*. Untuk itu pelaku usaha harus mempertahankan dan menjaga pelayanan yang ditawarkan oleh *Kairos Cafe* untuk tetap terus memberikan kepuasan bagi konsumen yang datang berkunjung.

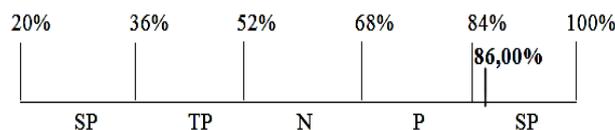
## Rekapitulasi Hasil Skor Tingkat Kepuasan Konsumen Kairos Café

Tabel 30. Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen Kairos Cafe

Variabel	Total Skor	Persentase	Interpretasi
Produk	545	86.50	Sangat Puas
Harga	546	86.66	Sangat Puas
Tempat	732	87.14	Sangat Puas
Promosi	356	84.76	Sangat Puas
Pelayanan	1.072	85.07	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>	<b>3.251</b>	<b>430.13</b>	

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Hasil penelitian untuk tingkat kepuasan konsumen Kairos Cafe menunjukkan jumlah hasil skor 3.251 dibandingkan dengan skor ideal tertinggi 3.780. dikalikan dengan 100% menghasilkan angka indeks tingkat kepuasan konsumen *Kairos Cafe* sebesar 86.00% Dengan Interpretasi skor:



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Kairos Café

Tabel 31. Rekapitulasi Jumlah Skor Pengambilan Data, Tingkat Kepuasan dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Konsumen Kairos Cafe

Pernyataan	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen	Interpretasi
Kualitas citarasa produk	179	85.23%	Sangat Puas
Kebersihan penyajian	191	90.95%	Sangat Puas
Tampilan fisik produk	175	83.33%	Puas
Harga yang ditawarkan	179	85.23%	Sangat Puas
Kesesuaian harga dengan isi	190	90.47%	Sangat Puas
Kesesuaian harga dengan citarasa	177	84.28%	Sangat Puas
Kemudahan datang ke cafe	189	90.00%	Sangat Puas
Tersedianya internet (Wi-fi)	206	98.09%	Sangat Puas
Kebersihan Ruangan	197	93.80%	Sangat Puas
Tersedianya Halaman Parkir	140	67.00%	Puas
Promosi yang dilakukan secara online	181	86.19%	Sangat Puas
Mengetahui cafe dari mulut ke mulut	175	83.33%	Puas
Penampilan karyawan	172	81.90%	Puas
Kesigapan karyawandalam memberikan pelayanan	166	79.04%	Puas
Keramahan dan kesopanan karyawan	193	91.90%	Sangat Puas
Pengetahuan karyawan tentang menu yangdipesan	177	84.28%	Sangat Puas

Keakuratan perhitungan administrasi saat pembayaran di kasir	190	90.47%	Sangat Puas
Keandalan atau kecepatan dalam menangani kebutuhan pesanan	174	82.85%	Puas
<b>Jumlah</b>	<b>3.251</b>	<b>86.00%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert, maka dapat diketahui angka indeks kepuasan konsumen *Kairos Cafe* dari variabel produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan sebesar 86.00% artinya secara umum konsumen tergolong sangat puas (SP) pada saat berkunjung di *cafe* ini. *Kairos Cafe* telah memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen walaupun ada beberapa variabel yang harus diperhatikan dan ditingkatkan khususnya pada variabel ketersediaan halaman parkir yang kurang.

Hasil penelitian menunjukkan variabel tempat memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu sebesar 87.14%. Hal ini menunjukkan konsumen merasa sangat puas dengan tempat mengenai tersedianya fasilitas internet dan kebersihan yang ada di *Kairos Café*

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen *Kairos Cafe* di Desa Rasi Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara dari segi produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan memberikan tingkat kepuasan yang mencapai total skor pengambilan data sebesar 3.251 dan menunjukkan angka indeks pengukuran kepuasan konsumen sebesar 86.00% dengan kategori sangat puas.

### Saran

*Kairos Cafe* harus lebih meningkatkan kepuasan konsumen berdasarkan variabel tempat, karena pada indikator tersedianya halaman parkir, perlu disediakan tempat parkir yang memadai bagi para pengunjung. Sedangkan untuk variabel pelayanan, dapat lebih meningkatkan kesigapan karyawan dalam melayani setiap keluhan dari konsumen, sehingga konsumen dapat merasa lebih nyaman dalam proses pelayanan yang ada di *Kairos Café*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Khasanah, U. 2018. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Restoran Toastea Bogor. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen Cetakan Keempat*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.