

Kepuasan Konsumen Pada Usaha Café Encasa Di Kelurahan Malalayang Satu Timur Kota Manado

Consumer Satisfaction In Encasa Café Business In Malalayang Satu Timur Village Manado City

Jarot Deba ^{(1)(*)}, **Jenny Baroleh** ⁽²⁾, **Barce Wariki** ⁽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: jarotdeba3@gmail.com

| | |
|--|----------------------------|
| Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id | : Rabu, 20 September 2023 |
| Disetujui diterbitkan | : Jumat, 29 September 2023 |

ABSTRACT

This study aims to determine customer service satisfaction at the Encasa Café business in Malalayang Satu Timur Village, Malalayang District, Manado City. The research was conducted for 2 months from June to July 2023. The research place was held at Café Encasa which is located at Jalan Krida, Malalayang Satu Timur Village, Malalayang District, Manado City. The data collected in this study were obtained through primary data and secondary data. The sample was determined using accidental sampling technique as many as 30 respondents. The data analysis method used is descriptive data analysis, using Likert Scale measurements. Based on the results of the study, it can be concluded that customer satisfaction at Café Encasa in Malalayang Satu Timur Village, Manado City is 72.8% or consumers are in the satisfied category. The highest category in the catchability variable with a value of 80.9% with a very satisfied category, for the lowest category with a value of 66.2% with a satisfied category is in the reliability variable.

Keywords : customer satisfaction; café business; likert scale

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan konsumen pada usaha Café Encasa di Kelurahan Malalayang Satu Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado. Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan pada bulan Juni sampai Juli 2023. Tempat penelitian dilaksanakan di Café Encasa yang beralamat di Jalan Krida Kelurahan Malalayang Satu Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 30 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data secara deskriptif, dengan menggunakan pengukuran skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen pada Café Encasa di Kelurahan Malalayang Satu Timur Kota Manado sebesar 72.8% atau konsumen berada pada kategori puas. Kategori tertinggi di variabel daya tangkap dengan nilai 80.9% dengan kategori sangat puas, untuk kategori terendah dengan nilai 66.2% dengan kategori puas terdapat pada variabel kehandalan.

Kata kunci : kepuasan konsumen; usaha café; skala likert

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini sangat pesat, membuat para pelaku bisnis dituntut lebih kreatif dan inovatif agar dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat. Dalam menjalankan bisnis adanya persaingan memang bukan hal yang baru, semakin banyak perusahaan bersaing dalam suatu usaha atau bisnis dapat menambah tingkat persaingan yang terjadi. Strategi pemasaran yang diterapkan di lapangan harus bisa mengantisipasi berbagai macam perubahan yang mungkin terjadi, serta dapat terus berkompetisi dan bergerak searah dengan keinginan konsumen.

Semakin berkembangnya teknologi saat ini seringkali dikaitkan dengan perilaku masyarakat dalam mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Perubahan tersebut terjadi dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya. Perubahan yang terjadi ditandai dengan kemajuan teknologi, pola pikir masyarakat yang berkembang, dan gaya hidup yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi. Kesibukan masyarakat terhadap pekerjaan yang banyak menyita waktu sehingga, tidak lagi sempat untuk menyiapkan makanan di rumah. Pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tinggi diberbagai belahan dunia (Mandasari dan Tama, 2011). Bagi perusahaan, salah satu kunci mempertahankan konsumen adalah kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, berfokus kepada kepuasan konsumen adalah penting. Konsumen yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga (Kotler dan Keller, 2009).

Windarti dan Ibrahim (2017) menyatakan bahwa kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas konsumen, meningkatkannya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

Manfaat yang didapat jika kepuasan dapat tercapai adalah hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis sehingga konsumen melakukan pembelian ulang dan mendorong terciptanya loyalitas konsumen, reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata konsumen, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan dan laba perusahaan semakin meningkat (Rinawati, 2008).

Pesatnya pertumbuhan industri jasa makanan dan minuman memicu tumbuhnya berbagai macam usaha salah satunya adalah usaha Café Encasa. Dengan semakin banyaknya usaha cafe yang ada di Kota Manado maka menimbulkan persaingan tersendiri antara usaha sesama café. Café Encasa merupakan salah satu café yang beralamat di Jalan Krida Kelurahan Malalayang I Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado. Café ini dimiliki oleh Bapak Renaldy Ngangi SP, merupakan seorang sarjana lulusan di Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi Manado. Café Encasa berdiri sejak tanggal 1 Maret Tahun 2023.

Café Encasa berada pada lahan dengan luas 180 Meter persegi atau dengan panjang 15 Meter dan lebar 12 Meter. Lahan tempat usaha ini di sewa oleh pemilik usaha sebesar Rp2.000.000 per bulan. Lahan tempat usaha dibangun sebuah unit bangunan darurat terbuka yang tersedia meja dan kursi. Terdapat sebuah Bar untuk pembuatan dan penyimpanan makanan dan minuman. Terdapat juga sebuah bangunan dapur darurat untuk memasak makanan dan minuman.

Café Encasa menyediakan makanan berat dan ringan. Makanan berat terdiri dari ayam geprek, nasi goreng, dan nasi telur, sedangkan makanan ringan terdiri dari mie ceplok, mie goreng serta gorengan seperti pisang goroho stick, pisang cepatu goreng, dan keripik pisang, disamping menjual makanan, Café Encasa juga menyediakan minuman berbahan kopi seperti kopi susu, kopi hitam, kopi vietnam, kopi susu gula aren dan kopi americano. Sedangkan minuman non kopi yang dijual seperti fresh milk, lemon tea, milk tea dan mineral water.

Harga penjualan makanan dan minuman di Cafe Encasa tergolong murah karena ditujukan kepada konsumen anak muda khususnya para mahasiswa. Contohnya untuk makanan ayam geprek dijual dengan harga Rp20.000 per porsi dan nasi goreng di jual dengan harga Rp18.000 per porsi. Mie ceplok dan mie goreng dijual dengan harga Rp8.000 per porsi. Kopi susu dijual dengan harga Rp10.000 dan kopi hitam dijual dengan harga Rp8.000. Minuman non kopi seperti fresh milk dijual dengan harga Rp15.000 dan milk tea dijual dengan harga Rp15.000.

Peningkatan jumlah konsumen dilakukan oleh usaha Cafe Escasa dengan cara promosi. Promosi yang dilakukan seperti promosi langsung dan tidak langsung. Promosi langsung seperti pemasangan baliho papan nama. Promosi tidak langsung dilakukan melalui media sosial seperti lewat WhattsApp, Facebook dan Instagram.

Berdasarkan letak lokasi, jenis produk yang dijual, harga-harga dari produk serta promosi yang dilakukan ternyata memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari semakin bertambah pelanggan yang menjadi konsumen di Cafe Encasa. Pada awal berdiri di bulan Maret 2023 diketahui terdapat 150 pengunjung tiap minggu, pada bulan April 175 pengunjung tiap minggu, pada bulan Mei 200 pengunjung tiap minggu, tetapi pada bulan Juni terdapat 300 pengunjung tiap minggu.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan konsumen pada usaha Café Encasa di Kelurahan Malalayang Satu Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi atau mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan.
2. Bagi Pemilik Usaha Café Encasa, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam menentukan kualitas pelayanan dalam peningkatan usaha kedepannya.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada bulan Juni sampai Juli 2023, dari persiapan hingga penyusunan laporan hasil penelitian. Tempat penelitian dilaksanakan di Café Encasa yang beralamat di Jl. Krida Kelurahan Malalayang Satu Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari konsumen Café Escasa yakni dengan wawancara secara langsung kepada responden menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data, yang berisi pertanyaan berhubungan dengan penelitian. Adapun data sekunder diperoleh dari instansi terkait, dalam hal ini yakni pemerintah Kelurahan Malalayang Satu Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Metode Pengumpulan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah konsumen yang berkunjung di Café Encasa. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada tempat penelitian digunakan sebagai sampel. Jumlah populasi dalam penelitian yakni 300 pelanggan setiap minggu dan sampel yang diambil untuk penelitian sebesar 10% dari total populasi yaitu sebanyak 30 responden.

Konsep Pengukuran Variabel

Adapun yang menjadi konsep pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik Responden.
 - a. Umur.
 - b. Jenis kelamin.
 - c. Pekerjaan.
 - d. Frekuensi berkunjung.
2. Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan.
 - a. Variabel kehandalan.
 - Kemampuan pengolahan menu makanan/minuman.
 - Harga makanan/minuman murah.
 - Ukuran porsi/gelas.
 - b. Variabel daya tanggap.
 - Kesigapan karyawan.
 - Pelayanan keluhan.
 - Tidak antri makanan.
 - c. Variabel jaminan.
 - Kenyamanan.
 - Kebersihan tempat.
 - Kesopanan karyawan.
 - d. Variabel Empati.
 - Jam operasional.
 - Pengertian keluhan.
 - Karyawan melayani tidak dengan diskriminatif.
 - e. Variabel bukti fisik.
 - Bangunan.
 - Kestrategisan akses lokasi Café Encasa.
 - Ketersediaan fasilitas.

Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data secara deskriptif, dengan menggunakan pengukuran skala Likert (*Likert scale*) yaitu teknik pengukuran sikap yang paling luas digunakan dalam riset pemasaran. Dengan demikian variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan skala pengukuran dan pemberian skor, yaitu 1 sampai 5. Untuk setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang dibagikan dalam 5 kategori yakni:

1. Sangat Tidak Puas (STP) diberi skor 1.
2. Tidak Puas (TP) diberi skor 2.
3. Cukup Puas (CP) diberi skor 3.
4. Puas (P) diberi skor 4.
5. Sangat Puas (SP) diberi skor 5.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Café Encasa

Café Encasa didirikan pada tahun 2023 yang berlokasi di Malalayang Satu Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado. Jam operasional Café Encasa yaitu pukul 14.00-00.00 WITA. Café Encasa dikenal dengan berbagai macam makanan berat dan ringan yang terdiri dari berbagai menu makanan seperti Ayam Geprek, Nasi Goreng, Nasi Telur dan makan ringan seperti Mie Ceplok, Mie Goreng serta sejumlah kue seperti Pisang Goroho Stick, Pisang Goreng Sepatu dan Keripik Pisang.

Disamping menu makanan, Café Encasa juga menyediakan sejumlah minuman berbahan kopi seperti Kopi Susu, Kopi Hitam, Kopi Vietnam, Kopi Susu Gula Aren dan Kopi Americano. Minuman non kopi yang dijual seperti Fresh Milk, Lemon Tea, Milk Tea dan Mineral Water.

Pemilik Caffe Encasa memiliki sikap sangat ramah, karena cara penyambutan konsumen dengan sangat baik. Cafe Encasa

mempunyai suasana yang nyaman dengan kondisi dekorasi yang sederhana namun estetik. Lokasi Café Encasa di Jalan Krida Malalayang Satu Timur, Kecamatan Malalayang Kota Manado. dapat dikatakan strategis karena berada dekat dengan jalan raya utama sehingga akses ke lokasi Café Encasa tidak sulit dan mudah ditemukan menggunakan *Google maps* sehingga dapat menjangkau para konsumen yang datang ke Café Encasa serta dapat mendukung kelancaran Café Encasa.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah profil terhadap objek penelitian yang dapat memberikan hasil penelitian mengenai kepuasan konsumen pada Café Encasa. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Karakteristik umum tentang responden yang diuraikan dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan dan frekuensi berkunjung.

Usia Responden

Usia merupakan satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Umur berhubungan dengan usia kerja, kekuatan fisik dan kecerdasan intelektual maupun emosional. Tingkatan usia menunjukkan pengaruh yang besar terhadap keputusan konsumen dalam memilih suatu produk.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur

| No. | Umur (Tahun) | Responden (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|--------------|-------------------|----------------|
| 1. | 20 - 34 | 13 | 43.33 |
| 2. | 25 - 29 | 15 | 50.00 |
| 3. | 30 - 35 | 2 | 6.67 |
| Jumlah | | 30 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden yang paling banyak berkunjung adalah berusia 25 hingga 29 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 50%. Hal ini menunjukkan pengunjung Café Encasa didominasi oleh kaum muda, dikarenakan

Café Encasa dibuat dengan tema *outdoor* yang estetik, sehingga kaum muda banyak berkunjung untuk bersantai dengan teman-teman sambil menikmati suasana.

Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dan laki-laki secara biologis sejak lahir.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Responden (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|-------------------|----------------|
| 1. | Laki-laki | 24 | 80.00 |
| 2. | Perempuan | 6 | 20.00 |
| Jumlah | | 30 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa pengunjung dengan jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 80%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 20%. Hal ini disebabkan, responden laki-laki lebih sering mengunjungi Café Encasa dan lebih menyukai kopi dibandingkan dengan responden perempuan.

Pekerjaan Responden

Pekerjaan adalah aktivitas utama yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan pendapatan bagi seseorang.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No. | Pekerjaan | Responden (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|-----------------|-------------------|----------------|
| 1. | Mahasiswa/i | 18 | 60.00 |
| 2. | Karyawan Swasta | 5 | 16.66 |
| 3. | PNS/TNI/Polisi | 1 | 3.33 |
| 4. | Ojek Online | 6 | 20.00 |
| Jumlah | | 30 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa pengunjung responden terbanyak adalah sejumlah 18 orang dengan persentase sebesar 60%. Hal ini disebabkan karena, usaha ini berada di lokasi yang strategis, yang berdekatan dengan jalan raya sehingga mudah diakses bagi kaum muda terlebih khusus mahasiswa yang gemar berkumpul dan makan.

Frekuensi Berkunjung Responden

Tabel 4. Frekuensi Berkunjung Responden Cafe Encasa

| No. | Kunjungan | Responden (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|-----------|-------------------|----------------|
| 1. | 4-15 | 17 | 56.67 |
| 2. | 16-27 | 8 | 26.67 |
| 3. | 28-39 | 3 | 10.00 |
| 4. | 40-50 | 2 | 6.66 |
| Jumlah | | 30 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa frekuensi kunjungan responden yang paling sering berkunjung di Café Encasa sebanyak 17 orang dengan frekuensi kunjungan lebih dari 4 sampai 15 kali dengan persentase sebesar 56.66%.

Analisis Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan memperoleh kepuasan. Kepuasan konsumen merupakan kunci melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Mengukur tingkat kepuasan konsumen ada 5 kategori yaitu sangat puas (SP), puas (C), cukup puas (CP), tidak puas (TP), dan sangat tidak puas (STP). Tingkat kepuasan konsumen yang diukur pada Café Encasa adalah kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Variabel Kehandalan

Kehandalan adalah kualitas yang berhubungan dengan kemungkinan sebuah produk dapat bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu.

Tabel 5. Variabel Kehandalan Café Encasa

| Variabel Kehandalan | STP | TP | CP | P | SP | Jumlah | Total | Indeks (%) | Kategori |
|----------------------|-----|----|----|----|----|--------|-------|-------------|-------------|
| Mengolah menu (Rasa) | 0 | 8 | 36 | 44 | 10 | 98 | 150 | 65.3 | Puas |
| Harga (Murah) | 0 | 6 | 45 | 48 | 0 | 99 | 150 | 66.0 | Puas |
| Ukuran porsi/gelas | 0 | 6 | 42 | 48 | 5 | 101 | 150 | 67.3 | Puas |
| Rata-rata | | | | | | | | 66.2 | Puas |

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan variabel kehandalan di Café Encasa yang terdiri dari mengolah menu, harga dan ukuran porsi. Terdapat 4 responden yang merasa

tidak puas terhadap kehandalan mengolah menu. Terdapat 12 dan 11 responden yang memilih cukup puas dan puas terhadap kehandalan mengolah menu. Sedangkan hanya 2 responden yang merasa sangat puas terhadap kehandalan mengolah menu makan. Indeks kepuasan konsumen variabel kehandalan yang berhubungan dengan mengelolah menu makanan dan minuman, di Café Encasa terdapat nilai 65%, dengan kategori puas. Hal ini disebabkan karyawan Café Encasa saat mengolah makanan dan minuman tidak memakan waktu yang lama.

Harga menu pada Café Encasa dalam variabel kehandalan, terdapat 3 responden merasa tidak puas terhadap kehandalan harga. Sedangkan 15 dan 12 responden memilih cukup puas dan puas terhadap kehandalan harga makanan. Indeks kepuasan konsumen berkaitan dengan harga menu di Café Encasa terdapat nilai 66% dengan kategori puas. Hal ini disebabkan harga makanan dan minuman masih bisa dijangkau oleh responden.

Sedangkan kehandalan ukuran porsi terdapat 3 responden yang merasa tidak puas terhadap ukuran porsi makanan. Terdapat 14 dan 12 responden yang memilih cukup puas dan puas terhadap kehandalan ukuran porsi makanan. Hanya 1 responden yang merasa sangat puas terhadap kehandalan ukuran porsi. Indeks kepuasan konsumen pada ukuran porsi terdapat nilai 67% dengan kategori puas. Hal ini disebabkan karena porsi makanan dan minuman di Café Encasa tergolong cukup bagi konsumen.

Hasil perhitungan variabel kehandalan menunjukkan rata-rata responden merasa puas dengan kehandalan usaha Café Encasa dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 66 persen dalam mengolah menu, harga penjualan makanan dan minuman serta ukuran porsi makanan dan minuman.

Variabel Daya Tanggap

Variabel daya tanggap pada usaha Café Encasa terdiri dari kesigapan karyawan, pelayanan keluhan dan antrian makanan.

Tabel 6. Variabel Daya Tanggap Kepuasan Konsumen Cafe Encasa

| Daya Tanggap | STP | TP | CP | P | SP | Jumlah | Total | Indeks (%) | Kategori |
|-------------------------|-----|----|----|----|----|--------|-------|-------------|--------------------|
| Kesigapan karyawan | 0 | 0 | 18 | 64 | 40 | 122 | 150 | 81.3 | Sangat Puas |
| Pelayanan keluhan | 0 | 0 | 15 | 68 | 40 | 123 | 150 | 82.0 | Sangat Puas |
| Tidak mengantri makanan | 0 | 2 | 18 | 64 | 35 | 119 | 150 | 79.3 | Puas |
| Rata-rata | | | | | | | | 80.9 | Sangat Puas |

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan variabel daya tanggap yang terdiri dari kesigapan karyawan, pelayanan keluhan dan antrian makanan pada usaha Café Encasa. Terdapat 6 responden yang merasa cukup puas pada daya tanggap kesigapan karyawan, sedangkan 16 responden merasa puas, dan 8 responden lainnya merasa sangat puas. Indeks kepuasan konsumen yang berhubungan dengan kesigapan terdapat nilai 81%, dengan kategori sangat puas. Hal ini disebabkan karyawan Café Encasa sigap dalam merespon keluhan dan antrian makanan/minuman para konsumen.

Variabel daya tanggap pelayanan terhadap keluhan pada Café Encasa, terdapat 5 responden yang merasa cukup puas terhadap pelayanan keluhan, 17 responden merasa puas, dan 8 responden merasa sangat puas atas pelayanan terhadap keluhan di Cefe Encasa. Indeks kepuasan konsumen pada pelayanan keluhan terdapat nilai 82%, dengan kategori sangat puas. Hal ini disebabkan pelayanan di Cafe Encasa yang ramah terhadap keluhan konsumen sehingga konsumen merasa sangat puas.

Variabel tidak mengantri makanan terdapat 1 responden memilih tidak puas, sedangkan 6 dan 16 responden memilih cukup puas dan puas. 7 responden memilih tidak puas pada variabel antrian makanan di Café Encasa. Indeks kepuasan konsumen pada antrian makanan terdapat nilai 79%.3, dengan kategori puas. Hal ini disebabkan pelayanan di Café Encasa saat mengantri makanan/minuman tergolong cepat sehingga responden merasa puas.

Hasil perhitungan variabel daya tanggap menunjukkan rata-rata responden merasa puas dengan daya tanggap karyawan Café Encasa dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 80.9 persen dalam hal kesigapan karyawan, terhadap pelayanan keluhan dan antrian makanan dan minuman.

Variabel Jaminan

Variabel jaminan pada Café Encasa terdiri dari kenyamanan, kebersihan tempat, dan kesopanan karyawan.

Tabel 7. Variabel Jaminan Kepuasan Konsumen Cafe Encasa

| Jaminan | STP | TP | CP | P | SP | Jumlah | Total | Indeks (%) | Kategori |
|--------------------|-----|----|----|----|----|--------|-------|-------------|-------------|
| Kenyamanan | 0 | 6 | 27 | 60 | 15 | 108 | 150 | 72.0 | Puas |
| Kebersihan tempat | 0 | 16 | 21 | 60 | 0 | 97 | 150 | 64.7 | Puas |
| Kesopanan karyawan | 0 | 0 | 24 | 64 | 30 | 118 | 150 | 78.7 | Puas |
| Rata-rata | | | | | | | | 71.8 | Puas |

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan variabel jaminan yang terdiri dari kenyamanan, kebersihan tempat dan kesopanan karyawan. Variabel Jaminan pertama dalam hal ini yaitu kenyamanan 3 responden merasa tidak puas, sedangkan 9 responden merasa cukup puas dan 15 responden puas serta 3 responden merasa sangat puas. Indeks kepuasan konsumen pada variabel jaminan terhadap kenyamanan terdapat nilai 72%, dengan kategori puas. Hal ini disebabkan konsumen merasa bebas.

Variabel jaminan yang kedua yaitu kebersihan tempat Café Encasa terdapat 8 responden merasa tidak puas terhadap kebersihan tempat, terdapat 7 responden dan 15 responden merasa cukup puas dan puas pada kebersihan tempat usaha Café Encasa. Indeks kepuasan konsumen pada variabel jaminan kebersihan tempat mendapat nilai 64% dengan kategori puas. Hal ini disebabkan konsumen merasa Café Encasa memiliki fasilitas berupa toilet dan halaman yang bersih.

Variabel jaminan yang ketiga yaitu kesopanan karyawan Café Encasa. Variabel kesopanan karyawan pada Café Encasa

dimana terdapat 8 responden merasa cukup puas terhadap kesopanan karyawan Café Encasa, sedangkan 16 responden merasa puas dan 6 responden merasa sangat puas terhadap kesopanan karyawan Café Encasa. Indeks kepuasan konsumen pada Variabel jaminan kesopanan karyawan mendapat nilai 78%, dengan kategori puas. Hal ini disebabkan karyawan Café Encasa dalam melayani konsumen lebih mengutamakan sikap sopan dan ramah terhadap konsumen.

Hasil perhitungan variabel jaminan menunjukkan rata-rata responden merasa puas dengan jaminan usaha Café Encasa dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 71.8 persen dalam kenyamanan, kebersihan tempat dan kesopanan karyawan.

Empati Kepuasan Konsumen

Variabel empati pada usaha Café Encasa terdiri dari jam operasional, pengertian keluhan dan tidak diskriminatif.

Tabel 8. Variabel Empati Kepuasan Konsumen Cafe Encasa

| Empati | STP | TP | CP | P | SP | Jumlah | Total | Indeks (%) | Kategori |
|---------------------|-----|----|----|----|----|--------|-------------|-------------|-------------|
| Jam operasional | 0 | 2 | 39 | 52 | 15 | 108 | 150 | 72.0 | Puas |
| Pengertian keluhan | 0 | 0 | 27 | 60 | 30 | 117 | 150 | 78.0 | Puas |
| Tidak diskriminatif | 0 | 0 | 9 | 80 | 35 | 124 | 150 | 82.7 | Sangat Puas |
| Rata-rata | | | | | | | 77.6 | Puas | |

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan variabel empati pada jam operasional usaha Café Encasa terdapat 1 responden merasa tidak puas, sedangkan 13 responden merasa cukup puas dan 13 responden puas, pada jam operasional Café Encasa, serta 3 responden merasa sangat puas pada usaha Café Encasa. Indeks kepuasan konsumen pada variabel empati jam operasional mendapat nilai 72% dengan kategori puas. Hal ini disebabkan karena Café Encasa buka mulai dari jam 14:00-00:00 WITA.

Variabel empati yang kedua yaitu pengertian keluhan pada usaha Café Encasa terdapat 9 responden merasah cukup puas terhadap keluhan konsumen di Café Encasa, sedangkan 15 responden merasa puas, dan 6

responden merasa sangat puas terhadap pengertian keluhan di Café Encasa. Indeks kepuasan konsumen pada variabel empati pada keluhan konsumen mendapat nilai 78% dengan kategori puas. Hal ini disebabkan karyawan Café Encasa cepat menanggapi keluhan konsumen.

Variabel empati yang ketiga berhubungan dengan tindakan tidak diskriminatif pada usaha Café Encasa. Terdapat 3 responden yang merasa cukup puas pada usaha Café Encasa, sedangkan 20 responden dan 7 responden merasa puas dan sangat puas pada usaha Café Encasa. Indeks kepuasan konsumen yang berhubungan dengan tidak diskriminatif mendapat nilai 82% dengan kategori sangat puas. Hal ini disebabkan karyawan Café Encasa tidak pernah membeda-bedakan dan ramah dalam melayani konsumen.

Hasil perhitungan variabel empati menunjukkan rata-rata responden merasa puas dengan empati usaha Café Encasa dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 77.6 persen dalam jam operasional, keluhan dan tidak diskriminatif.

Bukti Fisik

Variabel bukti fisik pada usaha Café Encasa terdiri dari bangunan, lokasi, dan fasilitas.

Tabel 9. Variabel Bukti Fisik Kepuasan Konsumen Cafe Encasa

| Empati | STP | TP | CP | P | SP | Jumlah | Total | Indeks (%) | Kategori |
|------------------|-----|----|----|----|----|--------|-------------|-------------|-------------|
| Bangunan | 0 | 22 | 47 | 12 | 0 | 81 | 150 | 54.0 | Cukup Puas |
| Lokasi | 0 | 0 | 12 | 72 | 40 | 124 | 150 | 82.7 | Sangat Puas |
| Fasilitas | 0 | 12 | 24 | 52 | 10 | 98 | 150 | 65.3 | Puas |
| Rata-rata | | | | | | | 67.3 | Puas | |

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan variabel bukti fisik pertama dalam hal ini bangunan di Cafe Encasa terdapat 11 responden merasa tidak puas, sedangkan 16 responden dan 3 responden merasa cukup puas dan puas. Indeks kepuasan konsumen pada variabel bukti fisik bangunan mendapat nilai 54% dengan kategori cukup puas. Hal

ini disebabkan Café Encasa tidak memiliki bangunan permanen hanya memiliki bangunan darurat seperti pondok dan baja ringan yang ditutup dengan seng.

Variabel bukti fisik kedua yaitu lokasi di Café Encasa terdapat 4 responden merasa cukup puas, sedangkan 18 responden dan 8 responden merasa puas dan sangat puas. Indeks kepuasan konsumen pada variabel bukti fisik lokasi mendapat nilai 82% dengan kategori sangat puas. Hal ini disebabkan lokasi Café Encasa berada dekat jalan raya dan mudah ditemukan melalui *Google Maps*.

Variabel bukti fisik ketiga yang berhubungan dengan fasilitas di Café Encasa terdapat 6 responden merasa tidak puas, Sedangkan 8 responden dan 13 responden merasa cukup puas dan puas, adapun 2 reponden merasa sangat puas. Indeks kepuasan konsumen pada variabel bukti fisik fasilitas mendapat nilai 63% dengan kategori puas. Hal ini disebabkan karena Café Encasa memiliki fasilitas berupa meja, kursi, toilet, Wifi dan tempat parkir yang luas.

Hasil perhitungan variabel bukti fisik menunjukkan rata-rata responden merasa puas dengan bukti fisik usaha Café Encasa dengan rata-rata indeks kepuasan sebesar 67.3 persen dalam bangunan, lokasi dan fasilitas.

Rekapitulasi Kepuasan Konsumen di Café Encasa

Tabel 10. Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen Café Encasa

| No. | Variabel Kepuasan | Indeks (%) | Kategori |
|--------------------|-------------------|-------------|-------------|
| 1. | Kehandalan | 66.2 | Puas |
| 2. | Daya Tanggap | 80.9 | Sangat Puas |
| 3. | Jaminan | 71.8 | Puas |
| 4. | Empati | 77.6 | Puas |
| 5. | Bukti Fisik | 67.3 | Puas |
| Rata – rata | | 72.8 | Puas |

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan 5 variabel yang dinilai pada konsumen Café Encasa yang terdiri dari variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil rekapitulasi menunjukkan variabel daya tanggap memiliki indeks kepuasan

konsumen yang tertinggi mencapai 80.9 persen. Indeks kepuasan konsumen sebesar 80.9 persen menunjukkan pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan usaha Cafe Encasa memiliki perhatian yang tinggi pada pelayanan konsumen.

Indeks kepuasan konsumen yang menduduki peringkat kedua yaitu pada variabel empati berdasarkan hasil analisis menunjukkan nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 77.6 persen. Indeks kepuasan konsumen pada variabel empati yang pada kategori puas menunjukkan rasa simpati oleh pemilik usaha.

Indeks kepuasan konsumen variabel jaminan, variabel bukti fisik dan variabel kehandalan yang berada pada peringkat 3, 4 dan 5 menunjukkan para konsumen masih merasa ada kelemahan terhadap produk-produk makanan dan minuman seperti rasa yang belum terlalu enak menurut pendapat konsumen dan hal ini dibandingkan dengan harga jual dari makanan dan minuman.

Indeks kepuasan konsumen pada variabel bukti fisik yang dianggap faktor daya tarik pada Cafe Encasa, berdasarkan jawaban para konsumen masih berada pada kategori puas. Informasi konsumen yang merupakan pelanggan bahwa pada awal berdirinya penataan tempat, keadaan bangunan dan fasilitas pendukung lainnya seperti tempat parkir dalam keadaan yang mendukung, tetapi pada akhir-akhir ini, dengan mulai berdirinya beberapa rumah makan yang berada di halaman yang sama telah menyebabkan kepadatan parkir kendaraan bahkan tingkat kebersihan yang telah menurun.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen pada Café Encasa di Kelurahan Malalayang Satu Timur Kota Manado sebesar 72.8% atau konsumen berada pada kategori puas.

Kategori tertinggi di variabel daya tangkap dengan nilai 80.9% dengan kategori sangat puas, untuk kategori terendah dengan nilai 66.2% dengan kategori puas terdapat pada variabel kehandalan.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu Café Encasa untuk mempertahankan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang terdiri 5 variabel kepuasan yakni kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, bukti fisik yang dinilai baik oleh konsumen dan dapat ditingkatkan agar dapat mencapai kategori yang lebih baik. Bagi variabel dengan kategori puas atau di bawah rata-rata harus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Rinawati, W. 2008. Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Dan Layanan Makanan Restoran “Student Corner” Jurusan Pendidikan Teknik Boga Dan Busana (Ptbb) Fakultas Teknik Uny. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 17(1), 119-138.
- Mandasari, V., & B.A. Tama. 2011. Analisis kepuasan konsumen terhadap restoran cepat saji melalui pendekatan data mining: studi kasus XYZ. *Generic*, 6(1), 25-28.
- Windarti, T., & M. Ibrahim. 2017. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk donat madu (studi pada konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru). *Doctoral dissertation*, Riau University.