

## **Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Bungkoiez Cafe Kota Manado**

### *Level Of Customer Satisfaction At Bungkoiez Cafe Manado City*

**Gracilia Jane Damanik<sup>(1)(\*)</sup>, Noortje Marsellanie Benu<sup>(2)</sup>, Leonardus Ricky Rengkung<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: graciliadamanik034@student.unsrat.ac.id

---

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id	: Kamis, 25 April 2024
Disetujui diterbitkan	: Jumat, 31 Mei 2024

---

#### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the level of customer satisfaction at Bungkoiez Cafe Manado City seen from the aspects of product, price, promotion, place and service. This research was conducted for 4 months, from October 2023 to February 2024, at Bungkoiez Cafe Manado City. The data collection method was collected using primary data obtained through direct observation in the field, by conducting observations and interviews with cafe owners, employees and consumers, as well as giving questionnaires to consumers to fill out. Secondary data is obtained from internet sites, books, articles, research journals and various other documents related to the research. The sampling method for Bungkoiez Cafe consumers used accidental sampling method, the number of samples obtained was 45 consumers based on a time limit of 5 days consisting of 3 working days and 2 holidays with respondents around 7-9 people per day. The analysis method used in this research is descriptive analysis, analyzing the answers obtained from the questionnaire, calculating the Likert Scale method, and analyzing the characteristics of each research variable using the index formula in each aspect of the marketing mix. The results showed that the results of the index number of customer satisfaction levels at Bungkoiez Cafe Manado City in terms of product, price, location, promotion and service were at 80.86%, this shows that overall the manager of Bungkoiez Cafe Manado City has reached the level of customer satisfaction even though there are still several indicators that need attention.*

*Keywords : customer satisfaction level; marketing mix; business development*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen di Bungkoiez Cafe Kota Manado dilihat dari aspek produk, harga, promosi, tempat dan pelayanan. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan yaitu dari bulan Oktober tahun 2023 hingga bulan Februari tahun 2024, bertempat di Bungkoiez Cafe Kota Manado. Metode pengumpulan data dikumpulkan menggunakan data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, dengan melakukan pengamatan dan wawancara kepada pemilik kafe, pegawai dan konsumen, serta memberi kuesioner kepada konsumen untuk diisi. Data sekunder diperoleh dari situs internet, buku, artikel, jurnal penelitian dan berbagai dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Metode pengambilan sampel konsumen Bungkoiez Cafe yang digunakan metode *accidental sampling*, jumlah sampel didapat sebanyak 45 konsumen berdasarkan batasan waktu yang ditentukan 5 hari terdiri dari 3 hari kerja dan 2 hari libur dengan responden sekitar 7-9 orang perhari. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, menganalisis jawaban yang diperoleh dari kuesioner, digunakan perhitungan dengan metode Skala Likert, dan analisis karakteristik masing-masing variabel penelitian digunakan rumus indeks disetiap aspek bauran pemasaran. Hasil penelitian menunjukkan ditemukan hasil angka indeks tingkat kepuasan konsumen pada Bungkoiez Cafe Kota Manado dari segi produk, harga, lokasi, promosi dan pelayanan berada pada titik 80.86%, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengelola Bungkoiez Cafe Kota Manado telah mencapai tingkat kepuasan konsumen meskipun masih ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan.

Kata kunci : tingkat kepuasan konsumen; bauran pemasaran; pengembangan bisnis

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan bisnis kuliner semakin marak di Kota Manado, seiring dengan kebutuhan dan konsumen yang meningkat serta variatif dalam hal makanan dan minuman, meningkatnya bisnis makanan dan minuman menyebabkan terjadinya persaingan yang bertambah ketat.

Sukmawati (2018), mengatakan bahwa persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama tetapi harga dan pelayanan beraneka ragam, dengan demikian para pelaku bisnis kuliner dituntut untuk menciptakan strategi yang dapat menarik para konsumen untuk mengkonsumsi produk dan jasa yang ditawarkan agar mampu bersaing dan unggul dibanding pesaingnya. Para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap barang atau jasa yang telah dibeli.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan, dengan memperhatikan kepuasan konsumen, maka perusahaan dapat mempertahankan konsumennya (Kotler dan Keller, 2009). Seorang pelanggan jika merasa puas dengan apa yang diberikan oleh produk atau jasa kemungkinan dapat menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Memberikan kepuasan konsumen terhadap pelayanan pelaku usaha harus dapat melayani konsumen dengan baik. Hal ini berarti kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Banyak usaha kuliner di Kota Manado salah satunya adalah Bungkoez Cafe yang telah berdiri sejak tahun 2021, berlokasi di Jalan Santo Joseph No.49 Kota Manado. Pemilik Bungkoez Cafe adalah Firman Opan. Nama Bungkoez dipakai oleh pemilik kafe karena terinspirasi oleh nama daun terkenal dari daerah asal kelahirannya di Kabupaten Biak Numfor, Provinsi Papua yaitu daun bungkus. Bungkoez Cafe menyajikan berbagai macam variasi makanan dan minuman.

Bungkoez Cafe juga menyediakan pesanan melalui *online* dan diantar ke tempat konsumen. Bungkoez Cafe dibuka mulai pukul 09.00 sampai 23.59 WITA pada hari senin sampai jumat dan hari sabtu sampai minggu dibuka pukul 12.00 sampai 23.59 WITA. Berdasarkan wawancara dengan karyawan serta pengamatan yang dilakukan ketika berkunjung di Bungkoez Cafe, tingkat kunjungan konsumen di Bungkoez Cafe dalam sehari berada pada kisaran 60 orang pada hari senin sampai jumat. Sedangkan pada hari sabtu sampai minggu cenderung lebih sedikit, berada pada kisaran 50 orang dalam sehari. Bungkoez Cafe memberikan suasana yang nyaman dengan konsep *cafe outdoor* dan *indoor* yang bergaya industrial modern.

Mendirikan suatu usaha bukan perkara yang mudah, namun memelihara dan mengembangkannya merupakan pekerjaan yang jauh lebih banyak tantangannya dalam persaingan bisnis yang semakin ketat yang dapat memuaskan konsumen. Lokasi Bungkoez Cafe yang berdekatan dengan beberapa universitas dan sekolah membuat banyaknya pendirian cafe sejenis dengan berbagai strategi untuk bersaing dengan dunia bisnis yang semakin ketat namun ada juga cafe yang tutup karena kalah dalam persaingan bisnis, namun Bungkoez Cafe tetap bertahan dan dikunjungi. Hal ini menarik dikaji alasan beberapa konsumen tetap bertahan menjadi konsumen di Bungkoez Cafe Kota Manado dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen di Bungkoez Cafe Kota Manado dilihat dari aspek produk, harga, promosi, tempat dan pelayanan.

### Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yakni:

1. Sebagai sarana bagi penulis untuk melatih dalam meneliti suatu masalah guna mencari pemecah masalah.
2. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pemilik Bungkoez 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 ini dilakukan selama 4 bulan yaitu dari bulan Oktober tahun 2023 hingga bulan Februari tahun 2024, bertempat di Bungkoez Cafe Kota Manado.

### Metode Pengumpulan Data

Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, dengan melakukan pengamatan dan wawancara kepada pemilik kafe, pegawai dan konsumen, serta memberi kuesioner kepada konsumen untuk diisi. Data sekunder diperoleh dari situs internet, buku, artikel, jurnal penelitian dan berbagai dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

### Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel konsumen Bungkoez Cafe yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*, responden yang diambil sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di Bungkoez Cafe. Jumlah populasi konsumen Bungkoez Cafe berjumlah 1200 orang dilihat dari rata-rata jumlah konsumen pada bulan Desember 2023. Jumlah sampel didapat sebanyak 45 konsumen berdasarkan batasan waktu yang ditentukan 5 hari terdiri dari 3 hari kerja dan 2 hari libur dengan responden sekitar 7-9 orang perhari.

### Konsep Pengukuran Variabel

Adapun konsep variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik responden:
  - a. Umur.
  - b. Jenis kelamin.
  - c. Pekerjaan.
  - d. Pendapatan.
  - e. Jumlah kunjungan.
2. Aspek tingkat kepuasan konsumen:
  - a. Produk.
  - b. Harga.
  - c. Promosi.
  - d. Tempat.
  - e. Pelayanan.

## Metode Analisa Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menganalisis jawaban yang diperoleh dari kuesioner, digunakan perhitungan dengan metode Skala *Likert*. Menurut Sugiyono dalam Janti (2015) Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Adapun untuk mengetahui karakteristik masing-masing variabel penelitian digunakan rumus indeks (%) disetiap aspek bauran pemasaran yang dihasilkan dalam pengambilan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Bungkoez Cafe berlokasi di Jalan Santo Joseph No.49, Kecamatan Malalayang Kota Manado didirikan oleh Firman Opan di tahun 2021. Nama Bungkoez dipakai oleh Pemilik kafe karena terinspirasi oleh nama daun terkenal dari daerah asal kelahiran di Kabupaten Biak Numfor, Provinsi Papua yaitu daun bungkus. Bungkoez Cafe menyajikan berbagai macam variasi makanan dan minuman. Menu makanan yang disediakan oleh Bungkoez Cafe dibagi menjadi tiga bagian, yaitu *Western Food*, *Street Food* dan *Snack*. Sedangkan menu minuman ada tujuh bagian, yaitu *Signature*, *Espresso Based*, *Manual Brewing*, *Non-Coffee*, *Chocolate*, *Tea* dan *Buser*. Rentang harga makanan dimulai dari Rp25.000 sampai dengan Rp50.000, sedangkan untuk minuman memiliki rentang harga Rp15.000 sampai dengan Rp30.000. Bungkoez Cafe juga menyediakan pesanan melalui *online* dan diantar ke tempat konsumen. Bungkoez Cafe dibuka mulai pukul 09.00 sampai 23.59 Wita pada hari senin sampai jumat dan hari sabtu sampai minggu dibuka pukul 12.00 sampai 23.59 WITA. Setiap hari rabu, jumat dan sabtu cafe menyediakan *live music*. Area Cafe di fasilitasi *wi-fi* gratis bagi pengunjung dan tempat parkir yang luas. Bungkoez cafe memberikan suasana yang nyaman dengan konsep *cafe outdoor* dan *indoor* yang bergaya industrial modern.

Struktur kepemimpinan Bungkoez Cafe terdiri dari pendiri kafe selaku pemilik kafe, manager, koki, barista dan kasir. Semua aktivitas

berada dalam pengawasan Firman Opan selaku pemilik cafe, namun dibantu oleh Rio selaku manager cafe. Tenaga kerja di Bungkoez Cafe berjumlah 3 orang yang terdiri dari 1 orang sebagai kasir, 1 orang koki dan 1 orang barista. Namun pembagian pekerjaan dapat dilakukan dengan fleksibel sesuai dengan keadaan cafe.

### Karakteristik Responden

Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 45 responden diambil dari konsumen di Bungkoez Cafe. Penyajian data mengenai identitas responden, yaitu untuk memberikan gambaran tentang responden. Adapun gambaran tentang responden yang telah menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan usia, pendidikan terakhir, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan perbulan dan jumlah kunjungan.

### Umur Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	18-19	6	13
2.	20-21	17	38
3.	22-23	9	20
4.	24-25	10	22
5.	26-27	3	7
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 1 menunjukkan responden terbanyak adalah usia antara 20 – 21 tahun yaitu sebanyak 17 orang (38%) dan usia responden terendah adalah usia 26 – 27 tahun sebanyak 3 orang (7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Bungkoez Cafe adalah orang-orang yang masih berusia pelajar/mahasiswa.

### Jenis Kelamin Responden

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	34	76
2.	Perempuan	11	24
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 2 menunjukkan responden terbanyak adalah laki-laki sebanyak 34 orang (76%), sedangkan responden perempuan adalah 11 orang (24%). Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih memiliki keinginan untuk menikmati kuliner di kafe dan berkumpul bersama teman-teman dan rekan kerja dibandingkan perempuan.

### Pekerjaan Responden

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	33	73
2.	Pegawai Swasta	4	9
3.	Wiraswasta	5	11
4.	Dan Lain-lain	3	7
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 3 menunjukkan pekerjaan sebagian besar responden adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 33 orang (73%) dan responden terendah dengan status dan lain-lain sebanyak 3 orang (7%). Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung terbanyak Bungkoez Cafe adalah pelajar/mahasiswa karena lokasi Bungkoez Cafe dekat dengan beberapa universitas dan sekolah.

### Pendapatan Responden

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan**

No.	Jumlah Pendapatan (Rp)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	< 1.000.000	27	60
2.	1.000.000 – 3.000.000	10	22
3.	3.000.000 – 5.000.000	7	16
4.	> 5.000.000	1	2
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 4 menunjukkan responden terbanyak berpenghasilan <Rp1.000.000,00 sebanyak 27 orang (60%) dan responden terendah berpenghasilan >Rp5.000.000,00 sebanyak 1 orang (2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pendapatan responden berdasarkan sampel adalah <Rp1.000.000,00 karena sebagian besar responden yang mengunjungi Bungkoez Cafe adalah pelajar/mahasiswa.

### Jumlah Kunjungan Responden

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Responden**

No.	Jumlah Kunjungan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	2 – 5 Kali	26	58
2.	6 – 10 Kali	9	20
3.	>10 Kali	10	22
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 5 menunjukkan responden terbanyak terdapat pada jumlah kunjungan 2 sampai 5 kali sebanyak 26 orang (58%) dan responden terendah

ada pada jumlah 6 sampai 10 kali sebanyak 9 orang (20%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang datang lebih dari 2 kali berkunjung.

### Tingkat Kepuasan Konsumen

Mengukur tingkat kepuasan konsumen sangat diperlukan oleh Bungkoiez Cafe tujuannya agar dapat mengetahui kelebihan maupun kekurangan dari restoran tersebut agar bisa lebih berkembang dan mendapat keuntungan yang lebih. Tingkat kepuasan konsumen yang diukur dalam penelitian ini menggunakan 5 aspek, yakni *product, price, promotion, place, dan service*. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen restoran Bungkoiez Cafe kepada sebanyak 45 responden terdiri dari 34 laki-laki dan 11 perempuan, yang rata-rata berusia antara 21-23 tahun, dengan tingkat pekerjaan pelajar/mahasiswa 33 orang, pegawai swasta 4 orang, wiraswasta 5 orang dan lainnya 3 orang.

## Kepuasan Konsumen Terhadap Produk

### 1. Kualitas Cita Rasa Produk

Tabel 6. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Cita Rasa Produk

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	11	24	55
Puas	4	27	60	108
Netral	3	6	13	18
Tidak Puas	2	1	2	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>183</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 6 menunjukkan cita rasa produk makanan dan minuman di Bungkoiez Cafe memiliki jawaban terbanyak responden adalah puas dengan jumlah 27 orang (60%), dan jawaban terendah adalah tidak puas dengan jumlah 1 orang (2%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai cita rasa produk yaitu  $\frac{183}{225} \times 100\% = 81.33\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas karena cita rasa dari produk yang ditawarkan pada Bungkoiez Cafe enak dan gurih sehingga dapat dinikmati oleh konsumen.

### 2. Penampilan Fisik Produk

Tabel 7. Kepuasan Konsumen Terhadap Penampilan Fisik Produk

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	20	45
Puas	4	25	56	100
Netral	3	9	20	27
Tidak Puas	2	2	4	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>176</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 7 menunjukkan penampilan fisik produk makanan dan minuman di Bungkoiez Cafe memiliki jawaban terbanyak responden adalah puas dengan jumlah 25 orang (56%) dan jawaban terendah adalah tidak puas dengan jumlah 2 orang (4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai penampilan fisik produk yaitu  $\frac{176}{225} \times 100\% = 78.22\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas untuk penampilan fisik dari produk karena menarik perhatian konsumen dilihat dari tampilan desain produk yang dipakai dan variasi alat makan yang digunakan yang mengikuti *trend* membuat konsumen merasa puas dimana mayoritas pengunjung Bungkoiez Cafe adalah mahasiswa/pelajar yang merupakan sasaran pasar sehingga tampilan yang fisik yang menarik mempengaruhi minat konsumen.

### 3. Kebersihan Produk Dalam Penyajian

Tabel 8. Kepuasan Konsumen Terhadap Kebersihan dalam Penyajian

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	25	56	125
Puas	4	16	36	64
Netral	3	4	9	12
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>201</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 8 menunjukkan kebersihan dalam penyajian produk makanan dan minuman di Bungkoiez Cafe jawaban terbanyak responden adalah sangat puas dengan jumlah 25 orang (56%) dan jawaban terendah adalah netral dengan jumlah 4 orang (9%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai kebersihan dalam penyajian

produk yaitu  $\frac{201}{225} \times 100\% = 89.33\%$ , sehingga interpretasi tergolong Sangat Puas (SP). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian sangat puas untuk kebersihan dalam penyajian karena responden melihat bahwa penyajian makanan bersih saat produk disajikan kepada konsumen dalam hal alat makan dan produk makanan atau minuman, hal ini menyangkut tampilan fisik produk, citra rasa produk baik dan kualitasnya sehingga konsumen merasa sangat puas.

4. Variasi Produk

Tabel 9. Kepuasan Konsumen Terhadap Variasi Produk

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	20	45
Puas	4	23	51	92
Netral	3	13	29	39
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>176</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 9 menunjukkan variasi produk makanan dan minuman di Bungkoiez Cafe dengan jawaban terbanyak responden adalah puas dengan jumlah 23 orang (51%) dan jawaban terendah adalah sangat puas dengan jumlah 9 orang (20%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai variasi produk yaitu  $\frac{176}{225} \times 100\% = 78.22\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas karena produk yang ditawarkan Bungkoiez Cafe banyak dan beragam dimulai dari makanan *Western Food, Street Food*, dan *Snack*. Pilihan jenis minuman seperti *Signature, Espresso Based, Manual Brewing, Non Coffe, Chocolate, Tea* dan *Buser*. Hal tersebut membuat konsumen dapat menyesuaikan dengan keinginan walaupun setiap harinya terdapat beberapa menu yang tidak tersedia, sehingga konsumen memberikan pernyataan puas.

5. Rekapitulasi Kepuasan Konsumen dari Segi Pernyataan Produk

Tabel 10. Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen dari Segi Produk

Jawaban	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
Cita rasa produk	183	81.33	Puas (P)
Penampilan fisik produk	176	78.22	Puas (P)
Kebersihan dalam penyajian	201	89.33	Sangat Puas (SP)
Variasi produk	176	78.22	Puas (P)
<b>Total</b>	<b>736</b>	<b>81.77</b>	<b>Puas (P)</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 10 menunjukkan pernyataan tertinggi adalah kebersihan dalam penyajian produk dimana bersih tidaknya produk saat disajikan kepada konsumen dalam hal alat makan dan produk makanan atau minuman, hal ini menyangkut tampilan fisik produk, citra rasa produk baik dan kualitasnya dapat membuat konsumen Bungkoiez Cafe tertarik terhadap produk yang ditawarkan dengan interpretasi 4 pernyataan produk tergolong Puas (P). Oleh sebab itu Bungkoiez Cafe harus tetap mempertahankan produk yang ditawarkan pada konsumen.

Kepuasan Konsumen Terhadap Harga

1. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Terjangkau atau Tidaknya Harga

Tabel 11. Kepuasan Konsumen Terhadap Terjangkau atau Tidaknya Harga

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	20	45
Puas	4	12	27	48
Netral	3	18	40	54
Tidak Puas	2	6	13	12
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>159</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 11 menunjukkan bahwa terjangkau atau tidaknya harga makanan dan minuman di Bungkoiez Café dengan jawaban terbanyak responden adalah netral dengan jumlah 18 orang (40%) dan jawaban terendah adalah tidak puas dengan jumlah 6 orang (13%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai bahwa terjangkau atau tidaknya harga yaitu  $\frac{159}{225} \times 100\% = 70.66\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas pada harga yang terjangkau karena harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan produk yang disediakan.

2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Sesuai dengan Kualitas dan Cita Rasa

Tabel 12. Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Sesuai dengan Kualitas dan Cita Rasa

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	14	31	70
Puas	4	13	29	52
Netral	3	16	36	48
Tidak Puas	2	2	4	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>174</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 12 menunjukkan bahwa harga sesuai dengan kualitas dan cita rasa makanan dan

minuman di Bungkoez Cafe jawaban terbanyak responden adalah netral dengan jumlah 16 orang (36%) dan jawaban terendah adalah tidak puas dengan jumlah 2 orang (4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai harga sesuai dengan kualitas dan cita rasa yaitu  $\frac{174}{225} \times 100\% = 77.33\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas untuk harga sesuai dengan kualitas dan cita rasa karena kualitas rasa dari setiap produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan harga.

### 3. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Sesuai dengan Porsi

**Tabel 13. Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Sesuai dengan Porsi**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	9	20	45
Puas	4	19	42	76
Netral	3	15	33	45
Tidak Puas	2	2	4	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>170</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 13 menunjukkan harga sesuai dengan porsi makanan dan minuman di Bungkoez Cafe jawaban terbanyak responden adalah puas dengan jumlah 19 orang (42%) dan jawaban terendah adalah Tidak puas dengan jumlah 2 orang (4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai harga sesuai dengan porsi yaitu  $\frac{170}{225} \times 100\% = 75.55\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas untuk harga sesuai porsi karena memang porsi yang ditawarkan sudah sesuai dengan harga ditetapkan.

### 4. Rekapitulasi Kepuasan Konsumen dari Segi Pernyataan Harga

**Tabel 14. Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen dari Segi Harga**

Jawaban	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
Terjangkau atau tidaknya harga	159	70.66	Puas (P)
Harga sesuai dengan kualitas dan cita rasa	174	77.33	Puas (P)
Harga sesuai dengan porsi	170	77.55	Puas (P)
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>74.51</b>	<b>Puas (P)</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 14 menunjukkan pernyataan yang sama terjangkau tidaknya harga dan kesesuaian

harga dengan kualitas dan cita rasa produk serta porsi yang disajikan dikarenakan konsumen masih tertarik terhadap harga yang ditawarkan dengan produk yang didapatkan dan interpretasi 3 pernyataan harga tergolong Puas (P).

## Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi

### 1. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pengiklanan yang Dilakukan di Sosial Media

**Tabel 15. Kepuasan Konsumen Terhadap Pengiklanan yang dilakukan di Sosial Media**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	3	7	15
Puas	4	15	33	60
Netral	3	22	49	66
Tidak Puas	2	3	7	6
Sangat Tidak Puas	1	2	4	2
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>149</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 15 menunjukkan pengiklanan yang dilakukan di sosial media oleh Bungkoez Cafe jawaban terbanyak responden adalah netral dengan jumlah 22 orang (49%) dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas dengan jumlah 2 orang (4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai pengiklanan yang dilakukan di sosial media oleh yaitu  $\frac{149}{225} \times 100\% = 66.22\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas untuk pengiklanan yang dilakukan di sosial media karena pengiklanan cukup aktif sehingga konsumen mudah mendapatkan informasi melalui sosial media.

### 2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pengiklanan Melalui Grab dan Gojek

**Tabel 16. Kepuasan Konsumen Terhadap Pengiklanan yang dilakukan melalui Grab dan Gojek**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	7	16	35
Puas	4	6	13	24
Netral	3	29	64	87
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	3	7	3
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>149</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 16 menunjukkan pengiklanan melalui aplikasi Grab dan Gojek oleh Bungkoez Cafe jawaban terbanyak responden adalah netral dengan jumlah 29 orang (64%) dan jawaban terendah adalah sangat tidak puas dengan jumlah 3 orang (7%). Angka indeks kepuasan konsumen

mengenai pengiklanan melalui grab dan gojek produk yaitu  $\frac{149}{225} \times 100\% = 66.22\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas karena menurut responden pengiklanan melalui aplikasi Grab dan Gojek membantu responden mengetahui keberadaan Bungkoiez Cafe beserta dengan menu-menu yang ditawarkan dan responden dapat memesan makanan dan minuman tanpa harus datang ke lokasi Bungkoiez Cafe.

3. Rekapitulasi Kepuasan Konsumen dari Segi Pernyataan Promosi

**Tabel 17. Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen dari Segi Promosi**

Jawaban	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
Pengiklanan yang dilakukan di sosial media	149	66.22	Puas (P)
Pengiklanan melalui Grab dan Gojek	149	66.22	Puas (P)
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>66.22</b>	<b>Puas (P)</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 17 menunjukkan pernyataan pengiklanan yang dilakukan di sosial media dan pengiklanan melalui Grab dan Gojek memiliki pernyataan yang sama besarnya hal ini dikarenakan konsumen merasa puas dengan pengiklanan yang dilakukan di sosial media dan Grab dan Gojek, karena cafe cukup aktif mengunggah informasi di sosial media dan Grab/Gojek sehingga konsumen dapat dengan mudah untuk menemukan dan mendapatkan informasi tentang Bungkoiez Cafe. Berdasarkan kedua pertanyaan dari segi promosi responden tergolong Puas (P).

**Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat**

1. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat yang Mudah Dijangkau

**Tabel 18. Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat yang Mudah dijangkau**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	20	44	100
Puas	4	24	53	96
Netral	3	1	2	3
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>199</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 18 menunjukkan bahwa tempat yang mudah dijangkau jawaban terbanyak responden

adalah puas dengan jumlah 24 orang (53%), dan jawaban terendah adalah netral dengan jumlah 1 orang (2%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai tempat yang mudah dijangkau yaitu  $\frac{199}{225} \times 100\% = 88.44\%$ , sehingga interpretasi tergolong Sangat Puas (SP). Berdasarkan hasil penelitian, responden menilai sangat puas karena memang tempat dari Bungkoiez Cafe sangat strategis dan sangat mudah untuk dijangkau.

2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruangannya Makan

**Tabel 19. Kepuasan Konsumen Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Ruangannya Makan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	29	64	145
Puas	4	9	20	36
Netral	3	7	16	21
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>202</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 19 menunjukkan kebersihan dan kenyamanan ruangan makan jawaban terbanyak responden adalah sangat puas dengan jumlah 29 orang (64%) dan jawaban terendah adalah netral dengan jumlah 7 orang (16%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai kebersihan dan kenyamanan ruangan makan yaitu  $\frac{220}{225} \times 100\% = 89.77\%$ , sehingga interpretasi tergolong Sangat Puas (SP). Berdasarkan hasil penelitian, responden menilai sangat puas karena memang kebersihan dan kenyamanan di Bungkoiez Cafe sangat terjaga.

3. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas yang Disediakan

**Tabel 20. Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas yang Disediakan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	20	44	100
Puas	4	20	44	80
Netral	3	3	7	9
Tidak Puas	2	2	5	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>193</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 20 menunjukkan fasilitas yang disediakan dengan jawaban terbanyak responden adalah sangat puas dan puas dengan jumlah masing-masing 20 orang (44%) dan jawaban terendah adalah tidak puas dengan jumlah 2 orang

(4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai fasilitas yang disediakan yaitu  $\frac{193}{225} \times 100\% = 85.77\%$ , sehingga interpretasi tergolong Sangat Puas (SP). Berdasarkan hasil penelitian, responden menilai fasilitas yang disediakan di Bungkoez Cafe sangat puas untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

#### 4. Rekapitulasi Kepuasan Konsumen dari Segi Pernyataan Tempat

**Tabel 21. Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen dari Segi Tempat**

Jawaban	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
Tempat yang mudah dijangkau	199	88.44	Sangat Puas (SP)
Kebersihan dan Kenyamanan	202	89.77	Sangat Puas (SP)
Ruangan makan Fasilitas yang disediakan	193	85.77	Sangat Puas (SP)
<b>Total</b>	<b>594</b>	<b>88</b>	<b>Sangat Puas (SP)</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 21 menunjukkan pernyataan dari segi tempat bahwa konsumen Bungkoez Cafe sangat tertarik terhadap tempat yang ditawarkan karena tempat kafe yang strategis sehingga mudah dijangkau, pegawai kafe memperhatikan kebersihan dan kenyamanan di area kafe serta fasilitas yang disediakan kafe seperti tempat parkir yang luas, layanan *wi-fi* untuk pelanggan, *live music* serta area bebas asap rokok bagi konsumen disediakan dan interpretasi 3 pertanyaan dari segi tempat tergolong sangat puas.

### Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

#### 1. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Penampilan Fisik Karyawan

**Tabel 22. Kepuasan Konsumen Terhadap Penampilan Fisik Karyawan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	23	51	115
Puas	4	14	31	56
Netral	3	6	13	18
Tidak Puas	2	2	4	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>193</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 22 menunjukkan penampilan fisik karyawan jawaban terbanyak responden adalah sangat puas dengan jumlah 23 orang (51%) dan jawaban terendah adalah tidak puas dengan

jumlah 2 orang (4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai penampilan fisik karyawan yaitu  $\frac{193}{225} \times 100\% = 85.77\%$ , sehingga interpretasi tergolong Sangat Puas (SP). Berdasarkan hasil penelitian, responden menilai sangat puas karena penampilan fisik dari karyawan dalam berpakaian baik dan modern.

#### 2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Keandalan Jasa Pelayanan

**Tabel 23. Kepuasan Konsumen Terhadap Keandalan Jasa Pelayanan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	14	31	70
Puas	4	29	64	116
Netral	3	2	4	6
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>192</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 23 menunjukkan penampilan fisik dengan jawaban terbanyak responden adalah puas dengan jumlah 29 orang (64%) dan jawaban terendah adalah netral dengan jumlah 2 orang (4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai penampilan fisik pelayan yaitu  $\frac{192}{225} \times 100\% = 85.33\%$ , sehingga interpretasi tergolong Sangat Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden menilai sangat puas karena menurut konsumen penyajian produk yang dipesan oleh konsumen cepat disajikan.

#### 3. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Daya Tanggap

**Tabel 24. Kepuasan Konsumen Terhadap Daya Tanggap**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	10	22	50
Puas	4	28	62	112
Netral	3	7	16	21
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>183</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 24 menunjukkan daya tanggap jawaban terbanyak responden adalah puas dengan jumlah 28 orang (62%) dan jawaban terendah adalah netral dengan jumlah 7 orang (16%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai daya tanggap pelayan yaitu  $\frac{183}{225} \times 100\% = 81.33\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penilaian, responden menilai puas karena semua karyawan memiliki daya

tanggap yang baik dan selalu siap sedia ketika konsumen membutuhkan bantuan.

4. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Keyakinan

**Tabel 25. Kepuasan Konsumen Terhadap Keyakinan**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	18	40	90
Puas	4	20	44	80
Netral	3	7	16	21
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>191</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 25 menunjukkan keyakinan jawaban terbanyak responden adalah puas dengan jumlah 20 orang (44%) dan jawaban terendah adalah netral dengan jumlah 7 orang (16%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai keyakinan karyawan yaitu  $\frac{191}{225} \times 100\% = 84.88\%$ , sehingga interpretasi tergolong Sangat Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden menilai sangat puas karena semua karyawan Bungkoez Cafe menguasai setiap menu-menu yang ditawarkan sehingga tidak kebingungan ketika konsumen bertanya.

5. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Empati

**Tabel 26. Kepuasan Konsumen Terhadap Empati**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	28	62	140
Puas	4	15	33	60
Netral	3	2	4	6
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>206</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 26 menunjukkan empati karyawan dengan jawaban terbanyak responden adalah sangat puas dengan jumlah 28 orang (62%) dan jawaban terendah adalah netral dengan jumlah 2 orang (4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai empati karyawan yaitu  $\frac{206}{225} \times 100\% = 91.55\%$ , sehingga interpretasi tergolong Sangat Puas (SP). Berdasarkan hasil penelitian, responden menilai sangat puas karena setiap karyawan memiliki sikap yang ramah dan sopan kepada konsumen, serta selalu peka dengan keinginan konsumen dalam memberikan pelayanan, hal ini yang membuat konsumen merasa sangat puas terhadap empati dari karyawan dalam memperlakukan konsumen di Bungkoez Cafe Kota Manado.

6. Kepuasan Konsumen Terhadap Hubungan Karyawan dan Konsumen dalam Mempromosikan Produk

**Tabel 27. Kepuasan Konsumen Terhadap Hubungan Karyawan dan Konsumen dalam Mempromosikan Produk**

Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	5	12	27	60
Puas	4	22	49	88
Netral	3	9	20	27
Tidak Puas	2	2	4	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>100</b>	<b>179</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 27 menunjukkan hubungan karyawan dan konsumen dalam mempromosikan atau menjelaskan kepada konsumen tentang produk yang dijual oleh Bungkoez Café dengan jawaban terbanyak responden adalah puas dengan jumlah 22 orang (49%), dan jawaban terendah adalah tidak puas dengan jumlah 2 orang (4%). Angka indeks kepuasan konsumen mengenai hubungan karyawan dan konsumen dalam mempromosikan atau menjelaskan kepada konsumen tentang produk yang dijual yaitu  $\frac{179}{225} \times 100\% = 79.55\%$ , sehingga interpretasi tergolong Puas (P). Berdasarkan hasil penelitian, responden memberikan penilaian puas karena menurut responden karyawan sudah sangat baik dalam mempromosikan atau menjelaskan kepada konsumen tentang produk-produk di Bungkoez Cafe.

7. Rekapitulasi Kepuasan Konsumen dari Segi Pernyataan Pelayanan

**Tabel 28. Rekapitulasi Total Skor Tingkat Kepuasan Konsumen dari Segi Tempat**

Jawaban	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
Penampilan fisik karyawan	193	85.77	Sangat Puas (SP)
Keandalan jasa pelayanan	192	85.33	Sangat Puas (SP)
Daya tangkap	183	81.33	Puas (P)
Keyakinan	191	84.88	Sangat Puas (SP)
Empati	206	91.55	Sangat Puas (SP)
Hubungan karyawan dan konsumen dalam mempromosikan produk	179	79.55	Puas (P)
<b>Total</b>	<b>1144</b>	<b>84.73</b>	<b>Sangat Puas (SP)</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Tabel 28 menunjukkan pernyataan penampilan fisik, keandalan jasa pelayanan, keyakinan karyawan dan empati yang ditawarkan

memiliki pernyataan yang tinggi dimana dapat membuat konsumen Bungkoiez Cafe sangat tertarik terhadap pelayanan yang ditawarkan karena setiap karyawan ramah dan sopan kepada konsumen, serta selalu peka dengan keinginan konsumen, karyawan memiliki daya tanggap yang baik dan selalu siap sedia ketika konsumen membutuhkan bantuan dan penampilan fisik dari karyawan dalam berpakaian baik dan modern dan interpretasi 5 pernyataan pelayanan tergolong Sangat Puas (SP).

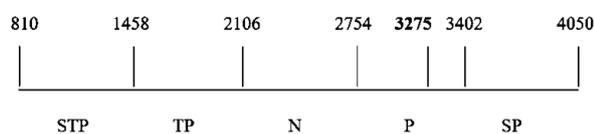
### Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Konsumen Bungkoiez Cafe dari Segi Produk, Harga, Promosi, Tempat dan Pelayanan

Tabel 29. Rekapitulasi Jumlah Skor Pengambilan Data Tingkat Kepuasan dan Interpretasi dari Konsumen Bungkoiez Cafe

Jawaban	Total Skor	Indeks Kepuasan Konsumen (%)	Interpretasi
Produk	736	81.77	Puas (P)
Harga	503	74.51	Puas (P)
Promosi	298	66.22	Puas (P)
Tempat	594	88	Sangat Puas (SP)
Pelayanan	1144	84.73	Sangat Puas (SP)
<b>Total</b>	<b>3275</b>	<b>80.86</b>	<b>Puas (P)</b>

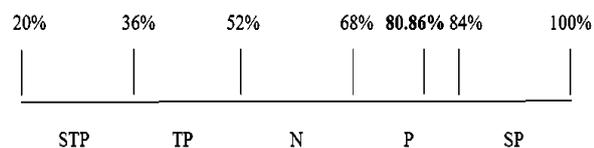
Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2024

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan adalah 4.050 (sangat puas) jumlah skor terendah = 810 (sangat tidak puas). Berdasarkan data yang dihimpun dari 18 pertanyaan yang diajukan kepada 45 responden, maka diperoleh total skor adalah 3.275 dengan indeks tingkat kepuasan konsumen yakni:



Gambar 1. Hasil Skor Keseluruhan Indikator

Secara persentase, angka indeks tingkat kepuasan konsumen terhadap konsumen Bungkoiez Cafe terletak pada indeks tingkat kepuasan konsumen yaitu:  $\frac{3.275}{4.050} \times 100\% = 80.86\%$



Gambar 2. Hasil Interpretasi Nilai Berdasarkan Data

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Skala Likert, maka dapat diketahui angka indeks tingkat kepuasan konsumen Bungkoiez Cafe dari segi produk, harga, tempat, promosi dan pelayanan berada pada titik 80.86% tergolong puas. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan pengelola Bungkoiez Cafe telah mencapai tingkat kepuasan konsumen meskipun masih terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan. Indikator yang perlu ditingkatkan berada pada segi promosi yang dilakukan di sosial media dan aplikasi pemesanan *online* yang dimana promosi yang dilakukan oleh Bungkoiez Cafe di sosial media (*Instagram*) dan aplikasi Grab/Gojek.

Berdasarkan hasil pengambilan data keseluruhan terdapat lima variabel yang dinilai oleh konsumen Bungkoiez Cafe yaitu dari segi produk, harga, promosi, tempat dan pelayanan. Dari kelima variabel tersebut, variabel tempat memiliki tingkat kepuasan konsumen paling tinggi yaitu sebesar 88%. Hal ini menunjukkan konsumen merasa sangat puas terhadap tempat yang disediakan oleh Bungkoiez Cafe karena tempat kafe yang strategis sehingga mudah dijangkau, pegawai kafe memperhatikan kebersihan dan kenyamanan di area kafe serta fasilitas yang disediakan kafe seperti tempat parkir yang luas, layanan *wi-fi* untuk pelanggan, *live music* serta area bebas asap rokok bagi konsumen disediakan di Bungkoiez Cafe.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen di Bungkoiez Cafe Kota Manado dari segi produk, harga, promosi, tempat dan pelayanan mencapai total skor kepuasan konsumen sebesar 3.275 dan menunjukkan angka indeks pengukuran kepuasan konsumen sebesar 80.86% dengan kategori puas.

### Saran

Hasil penelitian pada Bungkoiez Cafe Kota Manado harus lebih meningkatkan lagi kepuasan konsumen berdasarkan variabel promosi, karena pada indikator promosi yang dilakukan melalui sosial media dan aplikasi Grab dan Gojek mendapatkan total skor terkecil sehingga diharapkan dapat lebih aktif lagi di sosial media

(*Instagram*) maupun pada aplikasi Grab dan Gojek. Sedangkan untuk variabel harga, dapat lebih dipertimbangkan lagi yaitu harga produk agar lebih dapat dijangkau bagi pelajar karena dominan pengunjung di Bungkoiez Cafe adalah pelajar dan mahasiswa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Janti, S. 2015. Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Penerapan Strategic Planning Sistem Informasi Garmen: Studi Kasus PT.Asga Indocare. *SNIT*, 1(1):67-72.
- Kotler, P. & Keller. K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1. Cetakan Ketigabelas*. Erlangga. Jakarta.
- Sukmawati, R. 2018. Pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen garden cafe koperasi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 7(2):130-142.