

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kapal Bitung

Trilia Bella B. Abram
Tinneke M. Tumbel
Joanne V. Mangindaan

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Email: abrambella1@gmail.com

Abstract. This study aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction the Kapal Bitung Cafe. This type of research uses quantitative research. The population in this study are the consumers of the Café Kapal Bitung. Sampling using purposive sampling technique. The number of samples in this study were 50 respondents. The validity test uses the Product Moment Correlation Technique and the Reliability Test uses the Cronbach Alpha formula. Based on the results of the regression analysis, this can be seen from the hypothesis test, the effect of service quality is positive and significant, meaning that if the quality of service is getting better, consumers will feel satisfied so that buying interest will increase. Based on the results of the coefficient of determination, the magnitude of the adjusted R Square is 0.375%. The results of this statistical calculation explain that the ability of the independent variable to explain the variations in the changes in the dependent variable is 37.5%, while the remaining 62.5% is explained by other factors outside the analyzed regression model. From this study it can be concluded that service quality has a positive effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Consumer Satisfaction, Cafe Kapal Bitung*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Kapal Bitung. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Café Kapal Bitung. Pengambilan sampel menggunakan Teknik purposive sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Uji validitas menggunakan Teknik Korelasi Product Moment dan Uji Reabilitas menggunakan rumus Cronbach Alpha. Berdasarkan hasil analisis regresi, hal ini dilihat dari uji hipotesis, pengaruh kualitas pelayanan bersifat positif dan signifikan, artinya apabila kualitas pelayanan semakin baik maka konsumen akan merasa puas sehingga minat beli akan meningkat. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, besarnya adjust R Square adalah 0,375%. Hasil perhitungan statistik ini menjelaskan bahwa kemampuan variabel independent dalam menerangkan variasi perubahan variabel dependen sebesar 37,5%, sedangkan sisanya sebesar 62,5% diterangkan oleh faktor lain diluar model regresi yang dianalisis. Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Cafe Kapal Bitung*

Pendahuluan

Dimasa sekarang dunia usaha selalu memiliki persaingan yang kuat, ketatnya persaingan dan semakin meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap sebuah produk, apalagi pada produk jasa membuat perusahaan harus memiliki cara untuk meningkatkan proporsi nilai. Bisnis kuliner menjadi salah satu bisnis yang paling banyak dijalankan hingga saat ini, bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang tidak ada matinya. Perkembangan ini didorong oleh perubahan pola atau gaya hidup dan kebutuhan masyarakat yang makin tinggi terutama di kota-kota besar.

Sebagai suatu industri, restoran maupun cafe merupakan bidang usaha yang menuntut penekanan pada kualitas pelayanan tinggi, sehingga pelanggan memiliki lebih banyak alternatif produk, harga, kualitas yang bervariasi sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi. Hal ini dipengaruhi kebutuhan dan gaya hidup dasar manusia. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap

kepuasan pelanggan (Cronin dan Taylor, dalam Prabowo 2002). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (re-buying), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Melihat tingginya minat persaingan yang ada maka penulis ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak cafe kepada konsumen dan bagaimana dampak kualitas pelayanan yang tersedia terhadap tingkat kepuasan konsumen yang berkunjung di Cafe Kapal Bitung. Dengan runusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah kualitas pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kapal Bitung”. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kapal Bitung.

Tinjauan Pustaka **Kualitas Pelayanan**

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan konsumen, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a) Core service, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.
- b) Facilitating service, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. Facilitating service ini merupakan pelayanan

tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di bagi para pengunjung.

- c) Supporting service merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain- lain.

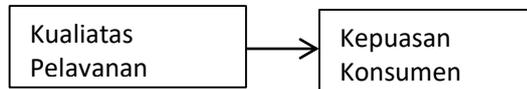
Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena konsumen membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif. Penilaian tergantung dengan konsumen itu sendiri. Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan kepada para konsumennya. Berbicara tentang kepuasan konsumen ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen yang dikutip oleh Tjiptono (2000) diantaranya sebagai berikut.

1. Kotler (2000:36), kepuasan adalah seseorang merasa kekecewaan atau kesenangan sebagai hasil membandingkan satu capaian yang dirasa dari produk (atau hasil) dalam hubungan dengan harapannya.
2. Yi (1990), kepuasan adalah satu hasil kolektif dari persepsi, evaluasi dan reaksi-reaksi psikologis untuk pengalaman konsumsi dengan satu produk atau jasa
3. Day (1998), kepuasan konsumen adalah evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
4. Wilkie (1990) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
5. Engel (1990) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekarang-

kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen.

Adapun kerangka dalam penelitian ini dikemukakan variabel yang akan diteliti sebagai berikut :



Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang masih lemah tingkat kebenarannya yang masih harus diuji dengan menggunakan teknik tertentu.

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen afe Kapal Bitung.

Ho : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Kapal Bitung.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian metode kuantitatif. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Kota Bitung pada bulan mei sampai juli 2022 . Dengan populasi seluruh konsumen Cafe Kapal Bitung, sedangkan sampel ditentukan sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling. Instrumen Penelitian dan Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Analisis Deskriptif, Analisis Regresi Linear Sederhana, Koefisien Determinasi (R^2), Dan Uji T (Uji Persial)

Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan olah data pada responden, karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Peneliti kemudian mendapatkan hasil bahwa jenis kelamin responden yang lebih banyak disebarkan kuesioner oleh peneliti adalah pria dengan jumlah 26 responden dan dengan persentasi 60% sedangkan wanita adalah berjumlah 24 responden dengan persentasi sebesar 40%.

Hasil Uji Validitas,

1. Dalam Uji ini, peneliti mendapatkan hasil bahwa nilai R_{hitung} dalam Kualitas Pelayanan adalah X.1 0,856, X.2 0,671, X.3 0,854, X.4 0,804, dan X.5 0,550. Jika melihat hasil yang didapat maka terlihat bahwa nilai R_{hitung} yang berjumlah 5 item kuisisioner jumlahnya $> R_{tabel}$ (0,279). Sehingga semua item pertanyaan untuk Variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan Valid.
2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen Dalam Uji ini, peneliti mendapatkan hasil R_{hitung} dan R_{tabel} Y adalah Y.1 0,854, Y.2 0,763, Y.3 0,868, Y.4 0,518, Y.5 0,868. Jika dilihat dari hasil yang di dapat bahwa seluruh item pertanyaan mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,279). Sehingga semua item pertanyaan untuk variabel Kepuasan konsumen dikatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian dilakukan menggunakan 50 kuesioner yang di bagikan kepada responden.

1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Berdasarkan data tabel nilai Cronbach's Alpha dari variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,803 lebih dari 0,05 atau $0,803 > 0,05$ sehingga dapat dinyatakan reliabel.
2. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen Berdasarkan data tabel nilai Cronbach's Alpha dari variabel Kepuasan Konsumen adalah 0,819 lebih dari 0,05 atau $0,819 > 0,05$ sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil Uji Normalitas dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0.097 lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Hasil Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul.

1. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai

total minimum 18, nilai total maximum 25, total sum 1116, nilai mean 22.32, dan nilai Std. Deviation 2.114.

2. Variabel Kepuasan Konsumen memiliki nilai total minimum 21, nilai total maximum 25, total sum 1154, nilai mean 23.08, dan nilai Std. Deviation 1.209.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dan variabel dependent, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	15.257	1.464		10.423	.000
Kualitas Pelayanan	.351	.065	.613	5.368	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$y = 15.257 + 0.351x + e$$

Keterangan:

y = kepuasan konsumen

x = kualitas produk

1. Nilai constanta sebesar 15.257 yaitu berarti jika Kualitas pelayanan(X) nilainya 0, maka Kepuasan konsumen (Y) nilainya adalah 15.257 atau 15.257%

2. Nilai koefisien kualitas pelayanan (x) sebesar 0.351 berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0.351. Tanda positif (+) pada koefisien ini berarti jika variabel x atau kualitas pelayanan meningkat maka variabel y atau kepuasan konsumen akan meningkat juga.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 ^a	.375		.362

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Koefisien Determinasi

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi (R²), dapat di tarik kesimpulan dari uji koefisien determinasi yaitu terlihat dari tabel R Square 0.375 yang artinya Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan sebesar 0.375 atau 37,5 %. sedangkan sisanya 62,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak

diteliti dalam penelitian ini.

Uji T (Uji Hipotesis Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang dianalisis tersebut secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan jika nilai t hitung kurang dari nilai t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang dianalisis tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Nilai t hitung hasil analisis regresi dapat dilihat dari tabel koefisien persamaan regresi. Berdasarkan hasil yang di dapat, terlihat nilai sig dari Kualitas pelayanan adalah 0.000<0.05 dan juga terlihat nilai thitung 5.368 lebih besar dari nilai ttabel 2.00958. maka HO ditolak dan Ha diterima, yang artinya Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

Pembahasan

Hasil perhitungan diperoleh nilai terlihat nilai sig dari Kualitas pelayanan adalah terlihat nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel. maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang artinya Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen, di setiap pelayanan yang di berikan oleh Cafe Kapal Bitung misalnya keramahan, bahkan ketika konsumen punya permintaan terkait pesanan ataupun informasi karyawan yang ada di Cafe Kapal Bitung dapat melayani dengan baik, maka meningkatlah kepuasan konsumen yang ada karena mereka merasa senang dengan kualitas pelayanan yang ada. Untuk setiap perubahan dari Kualitas pelayanan yang indikatornya Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (bukti fisik) yang artinya Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan. sedangkan yang lainnnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Pada variabel kualitas pelayanan nilai indikator yang paling tinggi adalah indikator Assurance (jaminan) dan Resonsiveness (daya tanggap) dimana karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung, serta

karyawan mengutamakan kepentingan konsumen. Dan dilihat dari hasil persamaan regresi, jika variabel Kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka Kepuasan konsumen akan meningkat. Dilihat dari hasil yang telah diteliti Koefisien Determinasi kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 0.375% atau 37,5% sedangkan sisanya 62,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dari observasi yang telah dilakukan adapun beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain kualitas pelayanan seperti faktor produk, harga dan promosi.

Hasil ini sama dengan apa yang ditemukan dalam penelitian terdahulu oleh Tampanguma, Johny A.F Kalangi, Olivia F.C Walangitan (2022) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado" yang mendapati dari hasil penelitian dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di RUMAH ES MIANGAS Bahu Kota Manado.

Adapun penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Karundeng, Lucky F. Tamengkel, Annke Y. Puniindoong (2021) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada BENTENG RESORT BATU PUTIH" mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jadi Semakin meningkat variable Kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula variable Kepuasan konsumen.

Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang sudah dijelaskan diatas, dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di Cafe Kapal Bitung sebesar 37,5% sedangkan sisanya 62,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan dari hasil observasi juga menyatakan bahwa konsumen menyukai kualitas pelayanan yang ada di Cafe Kapal Bitung. Dari hasil penelitian diatas diketahui bahwa peneliti hanya meneliti kualitas pelayanan sehingga dalam penelitian ini hanya dapat memberikan informasi sebesar pengaruh dari faktor tersebut terhadap kepuasan

konsumen Cafe Kapal Bitung.

Daftar Pustaka

- Diana.2008. *Analisis Faktor-Faktor Yang MempengaruhiKepuasan konsumen*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- Ghozali (2006:45) *Pengukuran Uji Validitas*.
- Hermawan, Budi. 2011. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan*, Jogjakarta: Andi Offset Journal Of Accounting:Volume 2 Nomor 3 Tahun 2013, Halaman 1-11
- Indri K. Tampangun, Johny A.F Kalangi, Olivia F.C Walangitan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. Vol, 3 (1) Jurnal Productivity (2022)*.
- Surakarta,2012.
- Kotler (2002:83). *Definisi pelayanan, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No.1, (2014) 1-9. :Surabaya*.
- Meijina E. Karundeng, Lucky F. Tamengkel, Aneke Y. Puniindoong. *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Padang Benteng Resort Putih. Vol 2, No 6. Jurnal Productivity,2021*.
- Minor dan mowen (2002). *Definisi Kepuasan Konsumen*.
- Sugiyono (2014:270), *Analisis Regresi Didasarkan Pada Hubungan Fungsional Ataupun Kausal Satu Variabel Independen Dengan Satu Variabel Dependen*.
- Sugiyono (2014:315) *Deskripsi Populasi, Sugiyono (2014) sampel 15.D1.0030 SH*
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Sugiyono.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.