

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOPIGO LA PASSION DU CAFE

**Wina Asty<sup>1</sup>**

Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

**Regina<sup>2</sup>**

Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

**Winda Diana<sup>3</sup>**

Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

### **Abstrak**

Kopigo La Passion Du Cafe atau yang akrab disebut Kopigo Cafe berada Jln Jendral Sudirman No 61 Bukittinggi. Kopigo Cafe merupakan kafe favorit bagi anak muda yang setiap akhir pekan lebih kurang 500 orang pelanggan yang mendatangi Kopigo La Passion du Cafe. Selain memiliki tempat yang strategis serta ada nya *live music*, Kopigo La Passion du Cafe juga memiliki jam operasional 24 jam serta menyuguhkan makanan dan minuman yang bervariasi. Untuk menjaga kepuasan pelanggan, restoran atau kafe harus memiliki standar pelayanan yang baik karena kepuasan bukan hanya dalam hal produk yang enak saja melainkan juga dari fasilitas, harga dan kesigapan dan keramah-tamahan karyawan restoran pada saat melayani.

Metodologi dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan analisis regresi linier berganda yang menguji pengaruh dua variable independen terhadap variable dependen yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Kopigo café dengan teknik *sampling accidental* dan dalam menentukan jumlah sampling menggunakan rumus slovin. Dari jumlah populasi 22.500 orang maka jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang.

Dari hasil analisis data penyebaran kuisioner pada penelitian dapat di simpulkan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan yang di berikan oleh *waiter/waitress* terhadap kepuasan konsumen yang bergunjung ke Kopigo La Passion du Café, tetapi harga yang ditawarkan oleh Kopigo La Passion du Café mempengaruhi kepuasan konsumen yang berkunjung ke Kopigo La Passion du Cafe.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Harga, Coffe Shop.

### **A. Pendahuluan**

Budaya minum kopi menjadi salah satu budaya sangat digemari dari semua kalangan, khususnya remaja dan dewasa. Menurut *National Coffe Association United States* tahun 2011, terdapat peningkatan konsumsi harian pada remaja usia 18-24 tahun, yaitu dari 13% menjadi 36% (Assegaf, Tseng, & Mamlukah, 2021). Saat ini warung kopi atau saat ini populer dengan sebutan *Coffee Shop* memberikan nuansa baru yang nyaman di sukai oleh para remaja, maka dari itu peminum dari warung kopi saat ini remaja juga mulai ikut serta dalam menjamahi (Assegaf, Tseng, & Mamlukah, 2021).

*Coffee shop* adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi, minuman dan juga makanan yang di balut dengan suasana nyaman disertai alunan musik ataupun *livemusic*, pelayanan yang ramah, dan menyediakan koneksi internet secara gratis untuk setiap pengunjungnya. Sejak akhir era 1990-an, yang dulunya terkenal dengan konsep toko kopi yang hanya menjual kopi kini mengalami perluasan makna. *Coffee shop* kini selain menjual kopi juga menjual suasana (Herlyana, 2012).

Jumlah *Coffee Shop* di Indonesia kini terus meningkat sehingga menjadi *emerging business*, dapat dilihat dari menjamurnya jumlah *Coffee Shop* kekinian

dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan riset independent Toffin, jumlah *Coffee Shop* di Indonesia hingga Agustus tahun 2019 mencapai lebih dari 2.950 gerai dan meningkat hampir tiga kali lipat jika dibandingkan dengan tahun 2016 yang hanya berjumlah 1000 gerai. Hal ini juga menyebabkan meningkatnya jumlah konsumsi kopi domestik yang saat ini tumbuh 13,9 persen per tahunnya melebihi konsumsi dunia yang hanya 8 persen. Di mana 6 dari 10 orang yang di survei menyukai kopi kekinian. Dengan demikian bisnis *Coffee Shop* di Indonesia di perkirakan akan terus tumbuh secara signifikan pada setiap tahun yang akan mendatang (Dahwilani, 2019).

Untuk menjaga kepuasan pelanggan, cafe memerlukan standar pelayanan yang baik dan maksimal agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga dari kesigapan dan keramahan tamahan karyawan restoran dalam melayani tamu. Kualitas pelayanan menurut Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai merupakan indikator memenuhi kebutuhan, persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan yang berkunjung. Salah satu *Coffee shop* yang banyak mendapat kunjungan di kota Bukittinggi adalah Kopigo La Passion du Cafe.

Kopigo La Passion Du Cafe atau yang akrab disebut Kopigo Cafe yang memiliki dua cabang di Bukittinggi yaitu di Jln Teuku Umar No 6 Bukittinggi dan Jln Jendral Sudirman No 61 Bukittinggi. Kopigo Cafe merupakan cafe favorit bagi anak muda yang setiap weekendnya lebih kurang 500 orang pelanggan yang memdati Kopigo La Passion du Cafe. dan selain memiliki tempatnya yang strategis serta ada nya live music, Kopigo La Passion du Cafe juga memiliki jam operasional 24 jam serta menyuguhkan makanan dan minuman yang bervariasi menurut hasil wawancara dengan pengelola dan observasi pada bulan april dan mei 2024. Dengan keadaan seperti ini tentunya harus memperhatikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen agar tidak terjadinya keluhan yang akan di hadapi di kemudian harinya. Seperti adanya keluhan tidak ramah dan bersikap cuek nya waiter kepada konsumen. Karena untuk menjaga kepuasan pelanggan restoran atau café harus memiliki standar pelayanan yang baik dan maksimal agar tamu merasakan kepuasan, karena kepuasan bukan hanya dalam hal produk makanan atau minuman yang enak saja melainkan juga dari fasilitas, harga dan kesigapan dan keramahan tamahan karyawan restoran pada saat melayani.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen saat berkunjung ke Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.

## **B. Metodologi Penelitian**

Metodologi dalam penelitian menggunakan pendekatan Kuantitatif deskriptif dengan analisis Regresi Linier berganda yang menguji pengaruh dua variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Konsumen. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Kopigo café dengan teknik sampling accidental dan dalam menentukan jumlah sampling menggunakan rumus slovin dari jumlah populasi 22.500 orang maka jumlah responden sebanyak 100 orang Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuisioner kepada konsumen yang di jumpai atau yang berkunjung ke Kopigo Café. Variabel kualitas pelayanan yang di lihat dari indikator menurut Menurut Kotler dan Keller (2016: 284) adalah *reability*, *Responsiveness*, *ansurance*, *empaty* dan *tangible* sedangkan variabel harga di lihat dari indikator Menurut Kotler dan Armstrong (2016: 78) Keterjangkauan Harga, kesesuaian harga dengan kualitas

produk., Kesesuaian harga dan manfaat dan Harga sesuai kemampuan daya saing harga.

### C. Pembahasan dan Analisa

Setelah melakukan pengolahan data yang mana di peroleh dari penyebaran kuisioner di Kopigo Café, maka hasil analisis yang telah dilakukan dengan menyebar kuisioner terhadap 100 orang responden yang 90% dari respondenya dari kelompok remaja dan 10% dari kelompok dewasa, maka dapat di simpulkan uji hipotesis data adalah sebagai berikut:

1. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t) Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)  
Nilai sig. Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,500 ( $>0,05$ ) dan nilai t hitung sebesar 0,676 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,984, maka hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X1) maka tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
2. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t) variabel Harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai sig. Variabel harga (Y) sebesar 0,00 ( $<0,05$ ) dan t hitung sebesar 6,535 lebih besar dari t tabel yaitu 1,984, maka hal ini menunjukkan variabel harga (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
3. Hasil pengujian Hipotesis Secara Simultan F-Hitung sebesar 63,801 dengan probabilitas signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$  dapat diketahui nilai  $R = 0,816$  menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel X dengan Variabel Y. Nilai  $R$  Square = 0,666 menunjukkan bahwa variabel X dapat menjelaskan Variabel Y sebesar 66,6% sedangkan 33,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Maka berdasarkan dari analisis data uji T diatas dapat dikatakan bahwa tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan yang di berikan oleh waiter/waitress terhadap kepuasan konsumen yang berkunjung ke Kopigo La Passion du Café, tetapi Harga yang ditawarkan oleh Kopigo La Passion du Café mempengaruhi kepuasan konsumen yang berkunjung ke Kopigo La Passion du Cafe , jika dilihat dari Uji F. antara kelaitas pelayanan dan harga sama-sama mempengaruhi kepuasan berkunjung.dan jika di lihat dari Uji R adanya indikator selain kualitas pelayanan dan harga yang mempengaruhi konsumen berkunjung ke Kopigo La Passion du Café.

Jika di analisa berdasarkan olahan data dan obesrvasi dapat disimpulkan kenapa harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang berkunjung karena Kopigo La Passion du Café menawarkan harga yang terjangkau oleh kelompok anak muda /remaja dan harga yang ditawarkan juga yang seesuai dengan kualitas produk yang mereka berikan serta harga yang ditawarkan Kopigo juga mampu bersaing dengan cafe lainnya yang ada di Kota Bukittinggi. dan Kopigo café juga salah satu café yang jam oprasionalnya 24 jam dalam setaip harinya dan hal ini tentu di minati oleh anak muda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.496>
- Emes, L. S., & Sari, D. (2019). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Ulang Pada Marka Coffe & Kitchen THE. *E-PROCEEDING OF Management*, 6(1), 1360–1365.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Putri, P. S., Dasrizal, & Ulmi, A. Z. P. (2021). Distribusi dan Pola Spasial Usaha Coffee Shop di Kecamatan Bangko Provinsi Jambi. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 9(3), 217–223. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPG/article/view/38068>
- Rasmikayati, E., Afriyanti, S., & Rachmat, B. (2020). Keragaan, Potensi dan Kendala pada Usaha Kedai Kopi Di Jatinangor (Kasus pada Belike Coffee Shop dan Balad Coffee Works). *Jurnal Agribisnis Dan Teknologi Pangan*, 1(1), 26–45.
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabet
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>.