

## PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE COFFITE JAKARTA SELATAN

Nosa Andal Santosa<sup>1</sup>, Kania Ratnasari<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Universitas Sahid, Jakarta, nosasantosa@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Sahid, Jakarta, kaniausahid@gmail.com

Email Korespondensi: kaniausahid@gmail.com

### ABSTRAK

Usaha intusri kuliner di Jakarta merupakan peluang usaha yang besar. Hal tersebut menjadikan banyaknya kuliner-kuliner yang bermunculan. Cafe Coffite Jakarta Selatan merupakan salah satu cafe di Jakarta yang mampu bersaing dalam industri kuliner di Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harga di Cafe Coffite, kualitas pelayanan di Cafe Coffite, kepuasan konsumen di Cafe Coffite, untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial, dan untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coffite secara simultan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner ke konsumen Cafe Coffite. Metode analisis yang digunakan analisis deskriptif kuantitatif, analisis regresi linear berganda. Untuk mengetahui signifikan variabel harga dan kualitas pelayanan secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen dilakukan uji T dan uji F. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS ver 25, untuk hasil uji T nilai harga dan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,013 dan 0,000 maka  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Hasil uji F di dapatkan dengan nilai sebesar 0,000, maka  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh secara simultan. Selanjutnya agar tingkat kepuasan konsumen terhadap Cafe Coffite meningkat, maka manajemen Cafe Coffite harus meningkatkan kualitas pelayanan dan terus melakukan berbagai macam promosi yang berguna untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

### ABSTRACT

*Culinary industry in Jakarta is a great business opportunity. This makes many culinary delights appear. Cafe Coffite South Jakarta is one of the cafes in Jakarta that is able to compete in the culinary industry in Jakarta. The purpose of this study was to determine the price at Cafe Coffite, service quality at Cafe Coffite, consumer satisfaction at Cafe Coffite, to determine price and service quality to customer satisfaction partially, and to determine price and service quality to customer satisfaction at Cafe Coffite partially. simultaneous. Data collection techniques used by distributing questionnaires to Cafe Coffite consumers. The analytical method used is descriptive quantitative analysis, multiple linear regression analysis. To find out the significant variables of price and service quality partially and simultaneously affect the variable of customer satisfaction, the T test and F test were carried out. The results of calculations using SPSS ver 25, for the results of the T test the value of price and service quality is equal to 0.013 and 0.000 then  $H_a$  is accepted, meaning that there is an influence between price and service quality on customer satisfaction partially. The results of the F test are obtained with a value of 0.000, then  $H_a$  is accepted, which means that there is a simultaneous effect. Furthermore, so that the level of consumer satisfaction with Cafe Coffite increases, the management of Cafe Coffite must improve the quality of service and continue to carry out various kinds of promotions that are useful for increasing customer satisfaction.*

**Keywords:** Price, Service Quaility, Consumer Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Usaha industri kuliner di Jakarta merupakan peluang bisnis pada saat ini, besarnya jumlah penduduk dan tingginya pertumbuhan penduduk Indonesia merupakan pangsa pasar yang besar. Pertumbuhan bisnis kuliner di Jakarta semakin berkembang terbukti dengan semakin banyak dijumpai restoran dan cafe dengan berbagai macam konsep. Dengan demikian maka persaingan juga semakin tinggi. Cafe adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan pada para tamu makanan atau makanan kecil dengan pelayanan dengan suasana tidak formal tanpa di ikuti suatu aturan atau pelayanan yang baku, jenis-jenis makanan atau harganya juga lebih murah karena biasanya beroperasi selama 24 jam, dengan demikian dapat dipastikan sebuah cafe akan tetap buka ketika restoran-restoran lainnya sudah tutup dan tempat untuk makan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai dan tidak resmi.

Cafe Coffite merupakan salah satu cafe yang terletak di Jl. Tebet Barat Dalam Raya No. 32 Jakarta Selatan. Cafe ini menjual berbagai macam jenis minuman dan makanan, dan terdapat banyak varian kopi yang ditawarkan, lokasinya yang mudah ditemukan dan terjangkau juga membuat konsumen mudah untuk datang dan berkunjung ke Cafe Coffite. Permasalahan yang muncul, terdapat beberapa pilihan cafe yang sejenis dengan Cafe Coffite di sekitaran Cafe Coffite, hal tersebut membuat pihak Cafe Coffite harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini, seperti melakukan promosi lewat sosial media maupun angung ditempat cafe nya dengan memberikan diskon kepada konsumen untuk menarik minat konsumen untuk datang, sehingga konsumen akan terpuaskan oleh produknya. Berikut tabel 1. adalah daftar tabel yang menunjukkan data pengunjung yang datang setiap bulan yang didapat pada bulan Mei sampai Oktober 2021 di Cafe Coffite Jakarta Selatan.

**Tabel 1. Data Pengunjung dari bulan Mei sampai Oktober 2021**

No.	Bulan	Pengunjung	Kenaikan/Penurunan	Persentase
1	Mei	2281		
2	Juni	1667	(-) 614	(-) 26,9 %
3	Juli	703	(-) 964	(-) 57,8 %
4	Agustus	1310	(+) 607	(+) 86,5 %
5	September	1627	(+) 317	(+) 24,1 %
6	Oktober	1858	(+) 231	(+) 14,1 %
<b>Jumlah</b>		<b>9446</b>		

Sumber: Cafe Coffite 2021

Berdasarkan tabel data pengunjung diatas, menunjukkan bahwa jumlah pengunjung di Cafe Coffite mengalami fluktuasi jumlah pengunjung yang cukup signifikan. Pada bulan Mei jumlah pengunjung Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan sebanyak 2.281, namun pada bulan Juni mengalami penurunan sebanyak 26,9% dibandingkan pada bulan Mei, dikarenakan adanya pemberlakuan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) oleh pemerintah, dan juga penurunan pada bulan Juli sebesar 57,8%. Dikarenakan juga pada bulan Juli mengalami PPKM darurat yang ditetapkan oleh Presiden Indonesia mengingat kasus Covid-19 yang sedang tinggi pada saat itu. Pada bulan Agustus mengalami peningkatan yang cukup drastis sebesar 86,5%, karena Cafe Coffite melakukan promosi yang bagus seperti diskon 20% untuk konsumen yang sudah vaksin, mengadakan promosi seperti membeli minuman apa saja mendapatkan *free* donut, dan berbagai kegiatan promosi lainnya sehingga terjadi peningkatan jumlah

pengunjung. Pada saat itu juga, karena kasus Covid-19 yang sudah mulai menurun dan pemerintah yang sudah memperbolehkan tempat kuliner seperti cafe untuk buka namun dibatasi waktu dan jumlah pengunjung yang bisa makan dan minum di cafe. Pada September sebesar 24,1% dan Oktober sebesar 14,1% juga sama mengalami peningkatan dikarenakan sudah mulai renggangnya peraturan PPKM yang dikeluarkan oleh pemerintah sehingga pengunjung sudah bisa makan dan minum ditempat, tetapi dengan protokol kesehatan yang ketat. Berikut tabel 2. adalah tabel keluhan konsumen yang ada di Cafe Coffite:

**Tabel 2. Keluhan Konsumen**

No.	Keluhan Konsumen
1.	Pelayanan tidak sopan dan kasar ketika mencoba menanyakan kata sandi wifi.
2.	Pelayanan yang tidak baik, karena sedang mengerjakan tugas kantor, tiba-tiba diusir.
3.	Pelayan yang kasar. Pelayanan yang buruk. Menyela kami disaat kami sedang mengobrol.
4.	Kualitas rasa yang tidak konsisten
5.	Tempat yang minimalis
6.	Rasa makanan yang kurang pas dari tekstur rasa, sedikit tawar, atau terkadang keasinan.
7.	Cukup Sulit untuk parkirnya.

Sumber: Zomato.com 2018

Berdasarkan tabel keluhan konsumen di atas, terdapat keluhan konsumen di Cafe Coffite. Terdapat beberapa keluhan konsumen, yang berarti kualitas pelayanan yang diterapkan di Cafe Coffite masih belum memenuhi harapan konsumen, sehingga konsumen masih belum merasa puas dengan pelayanan yang ada di Cafe Coffite, dan menjadi evaluasi terhadap Cafe Coffite untuk lebih baik lagi dalam pelayanan kepada konsumen yang datang. Mengingat latar belakang yang di uraikan di atas, fokus penelitian ini akan berada pada “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Coffite Jakarta Selatan, dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu, Untuk mengetahui harga yang ada di Cafe Coffite, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Cafe Coffite, untuk mengetahui kepuasan konsumen di Cafe Coffite, untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coffite secara parsial, dan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coffite secara simultan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Sumber data**

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informasi penelitian melalui kuesioner tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang langsung dituju pada konsumen di Cafe Coffite Jakarta Selatan dan melakukan observasi ke lokasi penelitian.
2. Data sekunder yaitu data atau informasi yang diperoleh dari Cafe Coffite mengenai keluhan konsumen, harga menu makanan dan minuman, jumlah pengunjung, dan data yang berasal dari referensi seperti jurnal dan lain-lain.

### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2014 dalam Ramadhan, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Cafe Coffite Jakarta Selatan.

### Sampel

Sampel adalah Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono dalam Susanto, 2018). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Non Probably Sampling*. Dalam *Non Probably Sampling* terdapat berbagai cara dalam pengambilan sampel, salah satunya adalah *Accidental Sampling* merupakan pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai oleh peneliti, siapa saja tersebut yaitu pengunjung atau konsumen yang pernah datang ke Cafe Coffite Jakarta Selatan tersebut dengan batasan orang pernah berkunjung ke Cafe Coffite tahun 2019-2022. Sampel dalam penelitian ini adalah Sebagian konsumen yang berkunjung pada Cafe Coffite Jakarta Selatan. Pengambilan sampel penelitian berdasarkan pada pendekatan rumus Slovin dan dari perhitungan, maka dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100.

### Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah servey. Survei yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner kepada setiap responden yang berisi tentang pernyataan atau pertanyaan seputar harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coffite Jakarta Selatan. Angketa tau kuesioner dalam penelitian ini di ukur menggunakan skala pengukuran yaitu skala *Likert*. Penilaian secara kuantitatif menggunakan skala interval dengan mengintegrasikan rata-rata skor menurut kategori penilaian, dengan besar interval rata-rata 0,80 sehingga interval rata-rata penilaian dapat dilihat dari tabel 3. sebagai berikut:

**Tabel 3. Interval Rata-Rata Penelitian**

Harga	Kualitas Pelayanan	Interval	Kepuasan Konsumen
Sangat Mahal	Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas
Mahal	Tidak Baik	1,81 – 2,60	Tidak Puas
Cukup Murah	Cukup Baik	2,61 – 3,40	Cukup Puas
Murah	Baik	3,41 – 4,20	Puas
Sangat Murah	Sangat Baik	4,21 – 5,00	Sangat Puas

Sumber: Konsep penelitian yang dikembangkan 2022

### Variabel Operasional

**Tabel 4. Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Skala
Harga	1) Keterjangkauan Harga.	Likert
	2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk.	
	3) Daya saing harga.	
	4) Kesesuaian harga dengan manfaat.	
Kualitas Pelayanan	1) <i>Realibility</i> (kehandalan)	Likert
	2) <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	
	3) <i>Assurance</i> (jaminan)	
	4) <i>Empathy</i> (empati)	
	5) <i>Tangible</i> (bukti fisik)	

Kepuasan Konsumen	1) Kesesuaian harapan	Likert
	2) Keinginan melakukan pembelian kembali	
	3) Kesiediaan merekomendasikan	

---

### Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah suatu regresi yang dimana variabel terikat dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel  $X_1$  (harga),  $X_2$  (kualitas pelayanan) dan  $Y$  (kepuasan konsumen).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen)

$a$  = Konstanta

$b_1 - b_2$  = Koefisien regresi yang akan ditaksir

$X_1$  = Variabel bebas (Harga)

$X_2$  = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

$e$  = Error (biasanya tidak dihiraukan)

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Riyanto & Hatmawan, 2020). Nilai koefisien determinasi berkisar 0-1. Nilai koefisien determinasi yang kecil akan menunjukkan kemampuan tiap-tiap variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat yang terbatas. Sedangkan nilai koefisien determinasi yang besar dan mendekati 1 akan memberikan semua informasi tentang tiap-tiap variabel bebas yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

### Uji Hipotesis Parsial (Uji-T)

Uji Parsial atau uji  $t$  memiliki tujuan untuk menguji seberapa signifikannya pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen yang ada. Dalam penelitian ini digunakan pengujian dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 maka kriteria pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau signifikansi  $> 5\%$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak.
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi  $< 5\%$  (0,05), maka  $H_0$  diterima.

### Uji Hipotesis Simultan (Uji-F)

Uji simultan atau uji  $f$  ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yang secara bersama-sama. Adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Bila probabilitas signifikansi  $> 5\%$  (0.05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, variabel independen secara bersamaan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yang ada.
2. Bila probabilitas signifikansi  $< 5\%$  (0.05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yang ada.  
 $H_0$  ditolak apabila probabilitas signifikansi  $\leq 5\%$  (0.05).

### Pengujian Validitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan uji SPSS. Berdasarkan uji menggunakan SPSS, dapat menggunakan rumus uji signifikan engan membandingkan r tabel dan r hitung, dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) menggunakan aplikasi IBM SPSS statistik 25.

### Uji Reliabilitas

Untuk menilai kehadalan kuesioner yang digunakan, maka dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas berdasarkan *Cronbach Alpha* yang lazim digunakan dalam penelitian. Mengacu pada nilai *Cronbach Alpha* yang dimana apabila *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  dapat dikatakan reliabel. dalam penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS statistik 25 dapat diperlihatkan sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Standart Reliabilitas	Keterangan
Harga (X1)	0,844	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,845	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,627	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan tabel 5. keputusan uji reliabilitasnya bersifat reliabel serta dapat diinterpretasikan bawa dari keseluruhan item pernyataan dari setiap variabel mempunyai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$ , sehingga dapat dikatakan bawa seluruh item pernyataan dari setiap variabel penelitian adalah reliabel digunakan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Tanggapan Responden Terkait Harga

Untuk menilai harga di Cafe Coffite Jakarta Selatan, maka didalam penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dan berdasarkan hasil tanggapan dari responden, maka dibuat rekapitulasi harga yang disajikan pada tabel 6.

**Tabel 6. Urutan Ranking Harga**

Rang king	Pernyataan	Total	Nilai Rata-Rata	Kategori
1.	Harga makanan dan minuman di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan terjangkau.	395	3,95	Murah
2.	Harga yang ditawarkan di Cafe Coffite Tebet Jakarta	392	3,92	Murah

3.	Selatan sesuai dengan cita rasa yang diberikan. Harga menu yang ditawarkan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan lebih murah dibandingkan tempat kuliner lain yang sejenis.	387	3,87	Murah
4.	Harga yang ditawarkan di Café Coffite Tebet Jakarta Selatan sesuai dengan penampilan produk yang disajikan.	387	3,87	Murah
5.	Harga produk yang ditawarkan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan memiliki harga yang sama dengan tempat kuliner lain yang sejenis.	386	3,86	Murah
6.	Harga makanan dan minuman yang ditawarkan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan sesuai dengan manfaat yang didapat.	386	3,86	Murah
7.	Anda merasa harga yang ditawarkan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan sesuai dengan kemampuan daya beli anda.	382	3,82	Murah
8.	Harga yang ditawarkan di Café Coffite Tebet Jakarta Selatan sesuai dengan kualitas rasa yang disajikan	381	3,81	Murah
Rata-Rata			3,87	Murah

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner (2022)

Berdasarkan tabel 6. nilai rata-rata variable harga adalah 3,87 yang artinya harga di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan murah karena berada pada interval 3,41 – 4,20. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,95 yang terdapat pada dimensi keterjangkauan harga, sedangkan nilai rata-rata yang paling rendah sebesar 3,81 yang terdapat pada dimensi kesesuaian harga dengan kualitas produk. Karena harga dianggap murah, maka itu dianggap sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan untuk konsumen. hasil ini serupa dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitiannya Annisa (2021) juga menyatakan bahwa dimensi keterjangkauan harga yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan di Cafe Coffite Jakarta Selatan, maka didalam penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dan berdasarkan hasil tanggapan dari responden, maka dapat dibuat rekapitulasi kualitas pelayanan yang disajikan.

**Tabel 7. Urutan Rangkaian Kualitas Pelayanan**

Rang King	Pernyataan	Total	Nilai Rata-Rata	Kategori
1.	Ruangan yang menarik dan tempat yang disediakan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan terlihat bersih dan nyaman untuk konsumen.	396	3,96	Baik
2.	Karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian.	395	3,95	Baik
3.	Karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan berpenampilan rapih dan professional.	390	3,90	Baik
4.	Karyawan yang ada di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan bersikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	380	3,80	Baik
5.	Karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan secara konsisten bersikap sopan terhadap konsumen.	380	3,80	Baik
6.	Karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan terlihat	378	3,78	Baik

	ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan pada konsumen.			
7.	Karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan sangat handal dalam melayani konsumen.	377	3,77	Baik
8.	Karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan sigap dalam melayani konsumen.	371	3,71	Baik
9.	Karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan bersiap untuk merespon setiap permintaan konsumen.	370	3,7	Baik
10.	Karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan tepat waktu dalam melayani konsumen.	369	3,69	Baik
	Rata-Rata		3,80	Baik

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner (2022)

Berdasarkan Tabel 7. nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan adalah 3,80 yang artinya kualitas pelayanan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan baik karena berada pada interval 3,41-4,20. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,96 yang terdapat pada dimensi *tangible* (bukti fisik) sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,69 yang terdapat pada dimensi *assurance* (jaminan). Hasil ini juga serupa dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitiannya Martiana (2019) menyatakan juga bahwa dimensi seperti bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan.

#### Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Konsumen

Untuk menilai kepuasan konsumen di Cafe Coffite Jakarta Selatan dalam penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dan berdasarkan hasil tanggapan dari responden, maka dibuat rekapitulasi kepuasan konsumen yang disajikan.

**Tabel 8. Urutan Rangkings Kepuasan Konsumen**

Rangking	Pernyataan	Total	Nilai Rata-Rata	Kategori
1.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.	428	4,28	Sangat Puas
2.	Anda menyarankan teman atau kerabat anda untuk membeli produk yang ditawarkan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan karena pelayanannya yang memuaskan.	407	4,07	Puas
3.	Produk yang diperoleh di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.	404	4,04	Puas
4.	Anda merekomendasikan Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan kepada teman atau kerabat anda yang belum pernah mengunjungi Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan.	400	4	Puas
5.	Anda berminat untuk membeli kembali makanan dan minuman yang ditawarkan di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan.	397	3,97	Puas
6.	Anda berencana untuk berkunjung kembali ke Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan karena puas dengan pelayanan yang diberikan.	393	3,93	Puas
	Rata-Rata		4,04	Puas

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner (2022)

Berdasarkan tabel 8. nilai rata rata variabel kepuasan konsumen adalah 4,04 yang artinya konsumen di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan puas karena berada pada interval 3,41-4,20. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,26 mengenai kesesuaian harapan



konsumen Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,93 mengenai keinginan untuk melakukan pembelian kembali ke Cafe Coffite Jakarta Selatan.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengukur adanya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS statistik versi 25.

**Tabel 9. Pengujian Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.192	.283		7.757	.000
Harga (X1)	.182	.072	.255	2.528	.013
Kualitas Pelayanan (X2)	.302	.081	.374	3.710	.000

Sumber: Hasil Output SPSS 25

Berikut adalah penjelasan dari persamaan regresi di atas:

1.  $a$  = konstanta. Dalam penelitian ini konstanta yang didapat sebesar 2,192. Konstanta merupakan keadaan saat variabel kepuasan konsumen belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu harga dan kualitas pelayanan. Artinya adalah jika kepuasan konsumen (Y) tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya yaitu harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2), maka rata-rata kepuasan konsumen pembelian adalah 2,192.
2.  $b_1$  = nilai koefisien regresi variabel harga (X1) adalah sebesar 0,182, menunjukkan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y), yang berarti setiap kenaikan sebesar 1, maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,182. artinya jika harga yang diberikan oleh Cafe Coffite Jakarta Selatan sama dengan 1 atau naik sebesar 1, maka kepuasan konsumen sama dengan 0,182 atau naik sebesar 0,182.
3.  $b_2$  = nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar 0,302, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y), yang berarti setiap kenaikan 1, maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,302. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cafe Coffite Tebet Selatan sama dengan 1 atau naik sebesar 1, maka kepuasan konsumen sama dengan 0,302 atau naik sebesar 0,302.

### Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkatnya dengan ditentukan dengan nilai *adjusted R square*. berikut adalah rekapitulasi perhitungan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 25:

**Tabel 10. Korelasi Koefisien**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 <sup>a</sup>	.310	.296	.32715

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X1)

Sumber: Data primer, diolah (2022)

Dari tabel 10. dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,296. hal ini mengandung arti bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 29,6%, lalu 70,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

**Pengujian Hipotesis Secara Parsial uji-t**

Uji parsial atau uji-t memiliki tujuan untuk menguji seberapa signifikannya pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen yang ada. Adapun kriteria dalam penelitian ini yaitu dengan tingkat yang signifikan sebesar 5% atau 0,05 maka pengambilan keputusan adalah: jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau signifikansi  $> 5\%$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak. tetapi jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi  $< 5\%$  (0,05), maka  $H_0$  diterima. Berdasarkan hasil uji t nilai signifikansi sebesar = 5% atau 0,05. dalam penelitian ini melakukan pengujianya menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik 25, dan berikut adalah rekapitulasi perhitungannya:

**Tabel 11. Hasil Pengujian uji-t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
	(Constant)	2.192	.283		7.757
Harga (X1)	.182	.072	.255	2.528	.013
Kualitas Pelayanan (X2)	.302	.081	.374	3.710	.000

Sumber: Hasil Output SPSS 25

- berdasarkan tabel 11 untuk pengujian hipotesis pertama mengenai variabel harga (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y), dapat dilihat dari tabel nilai signifikan dari variabel harga untuk pengaruh harga (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar  $0,013 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,528 > 1,984$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis parsial mengenai variabel harga (X1) terhadap kepuasan konsumen diterima yang berarti pengujian hipotesis pertama terdapat pengaruh variabel harga (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y).
- berdasarkan tabel 11 untuk pengujian hipotesis kedua mengenai variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y), dapat dilihat dari tabel signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,710 > 1,984$ . sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis parsial mengenai variabel kualitas pelayanan

(X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) diterima yang berarti pengujian hipotesis kedua terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

### Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Uji simultan atau uji f ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependend yang ada secara bersama-sama. Adapun kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut : bila probabilitas signifikansi  $> 5\%$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, variabel independen secara bersamaan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yang ada. Bila probabilitas signifikansi  $< 5\%$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, variabel independen secara bersamaa memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yang ada. Berikut adalah rekapitulasi perhitungannya dengan aplikasi IBM SPSS statistik 25:

**Tabel 12. Hasil Pengujian uji-f**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.665	2	2.332	27.791	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.382	97	.107		
	Total	15.046	99			

Sumber: Data Primer, data diolah (2022)

berdasarkan tabel 12 di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung sebesar  $27,791 > 3,09$  sehingga dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis ketiga diterima yang berarti terdapat pengaruh harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data pada harga, nilai rata-rata dari variabel harga adalah 3,87 dengan kriteria yang diberikan murah, dengan nilai tertinggi terletak pada dimensi keterjangkauan harga dengan nilai rata-rata sebesar 3,95. Sementara nilai terendah terletak pada dimensi kesesuaian harga dengan kualitas produk dengan nilai rata-rata sebesar 3,81.
2. Dari hasil analisis data pada kualitas pelayanan, nilai rata-rata dari variabel kualitas pelayanan adalah 3,80 dengan kriteria yang diberikan baik, dengan nilai tertinggi terletak pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan nilai rata-rata sebesar 3,96. Sementara nilai terendah terletak pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai rata-rata sebesar 3,69.
3. Dari hasil analisis data pada kepuasan konsumen, nilai rata-rata dari variabel kepuasan konsumen adalah 4,04 dengan kriteria yang diberikan yaitu puas, atas pelayanan yang diberikan dan harga yang ditawarkan, dalam dimensi kepuasan

konsumen, nilai tertinggi terletak pada dimensi kesesuaian harapan dengan nilai rata-rata sebesar 4,28, sedangkan nilai terendah terletak pada dimensi keinginan melakukan pembelian dengan nilai rata-rata sebesar 3,93.

4. Dari hasil analisis data, menunjukkan bahwa dari variabel harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan, dikarenakan  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , yang berarti harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen.
5. Dari hasil analisis data, menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan, di karenakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen.
6. Dari hasil analisis data, menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan maka dalam penelitian ini memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk Cafe Coffite Tebet Jakarta Selatan sebagai berikut:

1. Pada variabel harga nilai terendah terletak pada dimensi kesesuaian harga dengan kualitas produk dengan pernyataan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa yang disajikan. Oleh karena itu, agar pernyataan ini menjadi sangat murah, kualitas rasa dari produk yang disajikan di Cafe Coffite Jakarta Selatan harus lebih enak dan konsisten agar sesuai dengan harga yang ditawarkan sehingga konsumen akan merasa puas untuk kualitas rasa dengan kesesuaian harganya.
2. Pada variabel kualitas pelayanan, nilai terendah terletak pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan pernyataan karyawan yang tepat waktu dalam melayani konsumen. Oleh karena itu, agar pernyataan ini menjadi sangat baik, karyawan Cafe Coffite Jakarta Selatan harus diberikan *training* atau pelatihan untuk meningkatkan kinerjanya dalam ketepatan waktu untuk melayani konsumen agar lebih baik dan lebih cepat dalam melayani konsumen agar konsumen merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.
3. Pada variabel kepuasan konsumen, nilai terendah terletak pada dimensi keinginan melakukan pembelian kembali, oleh karena itu pelayanan terhadap konsumen harus lebih ditingkatkan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen sehingga pelayanan di Cafe Coffite Jakarta Selatan lebih besar dari yang konsumen harapkan.
4. Pada penelitian ini, diketahui bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, sebaiknya Cafe Coffite Jakarta Selatan harus lebih giat lagi dalam melakukan promosi untuk menarik minat konsumen agar dapat mempengaruhi kepuasan konsumen setelah berkunjung ke Cafe Coffite Jakarta Selatan.
5. Pada penelitian ini, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, sebaiknya Cafe Coffite Jakarta Selatan lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga konsumen akan merasa puas dan tetap kembali berkunjung bahkan menjadi pelanggan tetap yang tidak bosan ke Cafe Coffite Jakarta Selatan dan akan

membuat volume penjualan meningkat sehingga bisa menaikkan pendapatan Cafe Coffite Jakarta Selatan.

6. Saran terhadap penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat lebih mengembangkan lagi yang berguna untuk memperbaiki penelitian ini, dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang lain, seperti kualitas produk, nilai produk dan lain sebagainya atau bisa menambahkan dimensi baru yang mungkin dapat mempengaruhi pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admaja, J. (2018). *Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB*. Jurnal Ecodemica, Vol. 2, (1), 49-63.
- Elisa L, Nurdin H. (2021). *Analisis kualitas pelayanan pada bolly dept*. Jurnal Satyagraha, Vol. 4, (2), 103-113.
- Ingelyn G, Realize. (2020). *Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen the evitel hotel batam*. Jurnal Ilmiah Maksitek, Vol. 5, (2), 153-162.
- Kumrotin E.L, Susanti A. (2021). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko.we.cok di solo*. Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 6, (1), 1-14.
- Maharani S.G, Irandianty A. (2021). *Analisis tingkat kesehatan bank menggunakan metode rgec terhadap harga saham bank pembangunan daerah tahun 2014-2018*. Jurnal Mirai Manajemen, Vol. 6, (1), 39-52.
- Martiana R, Apriani S. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkasbitung*. Journal of Management Studies, Vol. 6, (2), 121-134.
- Mulyani E.D.S, Sahrin A.M, Pratama D.R, Puspitasari D.R (2021). *Estimasi pertumbuhan penduduk di kabupaten tasikmalaya menggunakan metode regresi linear berganda*. InfoSys Journal. Vol. 6, (1), 1-11.
- Nasrin R, Mochamad Trenggana A.F.M. (2020). *Pengaruh experiential marketing, emotional branding, dan brand image terhadap consumer loyalty maskapai lion air (studi kasus pada konsumen lion air di kota bandung tahun 2019)*. Jurnal e-Proceeding of Management, Vol. 7, (1), 1329-1336.
- Puspa C, Sudibya I.G.A. (2016). *Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi dengan efek mediasi psychological empowerment pada pt.pln (persero) distribusi bali*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, (8), 5143-5171.
- Putri B.S, Kartika L. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan bpjs kesehatan terhadap kepuasan pengguna perspektif dokter rumah sakit hermina bogor*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, Vol. 2, (4), 1-12.
- Riyanto S, Hatmawan A.A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Safitri L.I, Husnaiti R, Permadhy Y.T. (2021). *Pengaruh teamwork, disiplin kerja, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan: studi di rumah sakit x jakarta selatan*. Jurnal Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi (SIMO), Vol. 2, (2), 125-137.

- Susanto, L. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi agresivitas pajak*. Jurnal Ekonomi, Vol. 23, (1), 10-19.
- Subagja, I.K. (2018). *Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pt. bank perkreditan*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, Vol. 6, (1), 31-32.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta
- Susiladewi. (2020). *Pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di cafe kupa datu banjarbaru*. Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen, Vol.7, (2), 45-65.
- Zomato. (2022). *Ulasan dari konsumen untuk Cafe Coffite*. [internet]. [Diakses pada 31 Januari 2022]. Tersedia pada: <https://www.zomato.com/id/jakarta/coffite-quality-street-coffee-tebet/reviews>