

PENGARUH STORE ATMOSFER, HARGA & KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ANGKRINGAN BAPAK SIDOARJO

Nining Putri Hikmah¹, Siti Samsiyah²
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2}
nininghikmah98@gmail.com¹, sam.si29@yahoo.co.id²

ABSTRAK

Penelitian membahas store atmosfer, harga serta keragaman produk Terhadap Kepuasan pelanggan Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo. Sampel sebanyak 105 responden. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh store atmosfer terhadap Kepuasan pelanggan memiliki t_{hitung} sebesar 3.547 dengan signifikan sebesar $(.001 < 0,05)$. Harga terhadap Kepuasan pelanggan memiliki t_{hitung} sebesar 3.796 dengan signifikansi sebesar $(.000 < 0,05)$. Keragaman Produk terhadap Kepuasan pelanggan memiliki t_{hitung} sebesar 2.746, Dengan signifikansi $(.007 < 0,05)$. store atmosfer, harga serta keragaman produk memiliki f_{hitung} sebesar 15.127, Dengan nilai signifikansi $(.000 < 0,05)$. Disimpulkan bahwa store atmosfer, harga serta keragaman produk berpengaruh Terhadap Kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan.

Kata kunci: Store atmosfer, harga, keragaman produk dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The study discusses the store atmosphere, price and product diversity on customer satisfaction Angkringan Coffee and Resto Mr. Sidoarjo. A sample of 105 respondents. It can be concluded that there is an influence of store atmosphere on customer satisfaction having a t_{count} of 3,547 with a significant amount $(.001 < 0.05)$. The price of customer satisfaction has a t_{count} of 3,796 with a significance of $(.000 < 0.05)$. The diversity of products to customer satisfaction has a t_{count} of 2.746, with significance $(.007 < 0.05)$. store atmosphere, price and diversity of products have a f_{count} of 15,127, with a significance value $(.000 < 0.05)$. It was concluded that the store atmosphere, price and product diversity affect customer satisfaction partially and simultaneously.

Keyword: store atmosphere, price, product diversity and customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era yang semakin serba modern dan canggih ini, perkembangan bisnis semakin pesat, dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa. Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan dan terus berinovasi agar dapat bersaing di pasar sasaran. Para pelaku bisnis menggunakan cara-cara yang beragam dalam melakukan persaingan untuk tetap bisa unggul dibanding dengan pesaingnya. Selain itu para pelaku bisnis harus jeli dalam melihat peluang bisnis yang memungkinkan dapat berkembang dikemudian hari. Banyaknya bisnis dibidang jasa seperti depo, franchise, cafe, dan restoran mulai menjamur di Indonesia. Bisnis ini menjadi salah satu bisnis yang menarik minat masyarakat dikarenakan peluang bisnis disektor makanan sangat menjanjikan.

Dengan meningkatnya jumlah cafe, restoran dan tempat makan lainnya di Sidoarjo, maka para pelaku bisnis kuliner membutuhkan strategi untuk menarik para pelanggan dalam menghadapi

persaingan bisnis yang semakin cepat dengan menyajikan store atmosfer yang aman, nyaman, dan menarik minat pelanggan. Selain itu para pelaku bisnis juga harus bersaing pada harga dan juga keragaman produk yang ditawarkan kepada para pelanggannya.

Salah satu restoran yang saat ini sedang berkembang di Sidoarjo adalah Angkringan Coffee dan Resto Bapak. Restoran ini berdiri tahun 2018 terletak di Jalan Letjend Sutoyo No. 3 Krajan Kulon Waru Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur. Lokasinya sangat strategis berada di perbatasan Surabaya dan Sidoarjo, jadi untuk masyarakat Surabaya yang ingin berkunjung di Angkringan Coffee dan Resto Bapak sangat mudah sekali. Cafe ini memiliki store atmosfer yang cukup bagus, terdapat fasilitas yang cukup memadai diantaranya terdapat 3 lantai, lantai 1 untuk resto dan tempat makan, lantai 2 VIP Room, lantai 3 Hall Room yang luas yang cocok untuk pertemuan atau untuk meeting, cafe ini juga terdapat barber shop didalamnya, jadi para pengunjung selain untuk menikmati makanan atau berkumpul bersama teman juga bisa memperbagus style rambut. Cafe ini juga sangat cocok untuk kaum muda yang ingin berfoto-foto lalu dipublikasikan disosial media, karena resto ini menyuguhkan interior yang bagus.

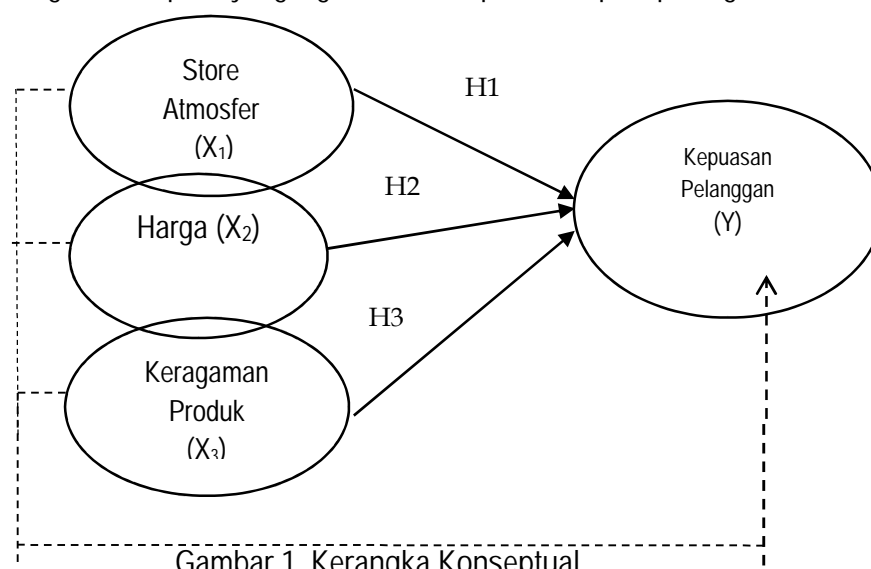
Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan maka dapat di ambil kesimpulan rumusan masalah sebagai berikut ini :

1. Apakah store atmosfer berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo?
3. Apakah keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo?
4. Apakah store atmosfer, harga, dan keragaman produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo?

Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual yang digunakan oleh penulis seperti pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE

Pendekatan yang dipakai yakni kuantitatif, Populasi penelitian ini pelanggan Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo bulan Desember 2019 – Januari 2020. Jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 105 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yang digunakan adalah Purposive sampling.

Prosedur Pengumpulan Data

Adapun prosedur pengumpulan data yang peneliti ajukan, antara lain sebagai berikut:

1. Mengajukan surat permohonan ijin secara tertulis kepada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
2. Mengajukan surat permohonan penelitian secara tertulis kepada pemilik Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo.
3. Setelah permohonan ijin disetujui oleh pemilik Angkringan Coffe dan Resto Bapak Sidoarjo, selanjutnya penulis menyusun jadwal kegiatan.
4. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner.
5. Setelah data terkumpul akan dianalisis dan hasilnya disusun dalam laporan hasil penelitian.

Lokasi & Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2019 sampai dengan bulan Januari 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Item	r-hitung	Nilai kritis	Keterangan
Variabel Store Atmosphere			
litem 1	,872	,3	Vallid
litem 2	,810	,3	Vallid
litem 3	,814	,3	Vallid
litem 4	,829	,3	Vallid
litem 5	,791	,3	Vallid
Item 6	,871	,3	Vallid
litem 7	,815	,3	Vallid
litem 8	,826	,3	Vallid
litem 9	,831	,3	Vallid
litem 10	,821	,3	Vallid
litem 11	,451	,3	Vallid
Variabel Harga			
litem 1	,541	,3	Vallid
Item 2	,921	,3	Vallid
litem 3	,892	,3	Vallid
litem 4	,912	,3	Vallid

Itiem 5	,905	,3	Vallid
Itiem 6	,886	,3	Vallid
Itiem 7	,915	,3	Vallid
Itiem 8	,683	,3	Vallid
Variabel Keragaman Produk			
Itiem 1	,931	,3	Vallid
Itiem 2	,920	,3	Vallid
Item 3	,914	,3	Vallid
Itiem 4	,879	,3	Vallid
Itiem 5	,912	,3	Vallid
Itiem 6	,918	,3	Vallid
Itiem 7	,919	,3	Vallid
Item 8	,865	,3	Vallid
Variabel Kepuasan Pelanggan			
Itiem 1	,884	,3	Vallid
Item 2	,876	,3	Vallid
Itiem 3	,881	,3	Vallid
Itiem 4	,870	,3	Vallid
Itiem 5	,910	,3	Vallid
Itiem 6	,872	,3	Vallid
Item 7	,881	,3	Vallid
Itiem 8	,852	,3	Vallid

Uji validitas pada tabel 1. Menunjukkan hasil nilai R-hitung > 0,3 pada masing-masing variabel. Jadi, pernyataan yang digunakan pada penelitian ini hasilnya valid dan bisa digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil	Nilai kritis	Keterangan
Store	0,942	0,6	reliabel
Atmosphere			
Harga	0,934	0,6	reliabel
Keragaman Produk	0,969	0,6	reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,958	0,6	reliabel

Uji Reliabilitas Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel > 0,6, sehingga dapat diartikan pernyataan yang digunakan pada penelitian ini hasilnya reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.28271400
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.046
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099 ^c

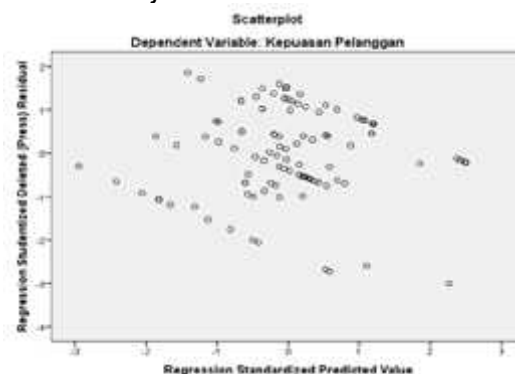
Hasil uji normalitas pada tabel diatas nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,099 > 0,05 maka data berdistribusi Normal.

Tabel 4.
Hasil Uji Multikolineritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Store Atmosfer	.941	1.062
	Harga	.953	1.049
	KeragamanProduk	.986	1.014

Hasil uji multikolineritas pada tabel diatas diketahui nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10 pada masing-masing variabel, sehingga data dalam penelitian ini tidak terjadi multikolineritas yang artinya tidak terdapat kesamaan antar variabel bebas.

Tabel 5.
Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Sesuai gambar 1. diketahui titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas atau bawah titik 0 pada sumbu x dan y. maka dapat diartikan data dalam penelitian ini bebas heteroskedastisitas, data yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 6.

Uji Autokorelasi	
Model	Durbin-Watson
1	1.576

Uji autokorelasi pada tabel 6. menunjukkan bahwa nilai Dw 1,576. Nilai ini berada di antara 1,5 – 2,5 maka dapat diartikan data yang digunakan pada penelitian ini bebas dari autokorelasi sehingga syarat autokorelasi untuk uji regresi linear berganda telah terpenuhi.

Tabel 7.
Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	6.845	4.038
	Store Atmosphere	.233	.066
	Harga	.303	.080
	KeragamanProduk	.234	.085

Tabel 8.
Uji-t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.695	.093
	Store Atmosfer	3.547	.001
	Harga	3.796	.000
	Keragaman Produk	2.746	.007

Berikut ini merupakan hasil pengujian secara parsial penjelasan uji t:

1. Pada variabel Store Atmosfer sig. sebesar $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Store Atmosfer (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo.
2. Pada variabel Harga diketahui nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya Harga (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo.
3. Pada variabel keragaman produk diketahuinilai sig. sebesar $0,007 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya keragaman produk (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo.

Tabel 9.
Uji-f

Model	F	Sig.
-------	---	------

1	Regression	15.127	.000 ^b
	Residual		
	Total		

Hasil uji f pada tabel diatas diketahui nilai F hitung 15,127 dan nilai sig. 0,000. Sehingga dapat disimpulkan nilai F hitung 15,127 > F tabel 2,69 yang dapat diartikan Store Atmosfer, Harga, dan Keragaman Produk berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini, dapat disimpulkan pada analisis pengaruh Store Atmosfer terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil pengujian tersebut dinyatakan hipotesis diterima yang artinya Store Atmosfer berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo.

Analisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti adanya pengaruh positif terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo.

Analisis pengaruh Keragaman produk terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo.

Analisis pengaruh Store Atmosfer, Harga dan Keragaman produk terbukti adanya pengaruh positif secara simultan terhadap terhadap Kepuasan pelanggan di Angkringan Coffee dan Resto Bapak Sidoarjo.

IMPLIKASI

1. Store Atmosfer sangat mempengaruhi konsumen untuk terjadinya kepuasan, dengan Store Atmosfer yang nyaman dan terjaga kebersihannya akan menjadi nilai tersendiri di benak konsumen. Sehingga para bebisnis harus tetap mengutamakan Store Atmosfer yang berkualitas dan terus berinovasi.
2. Harga sangat mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian produk atau jasa, dengan harga yang terjangkau dan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan, hal ini juga akan berdampak positif terhadap meningkatnya penjualan produk.
3. Keragaman produk, keragaman produk sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan banyaknya varian produk yang ditawarkan, maka pelanggan akan merasa senang, sehingga pelanggan merasa puas telah melakukan pembelian produk tersebut.

KETERBATASAN PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada penelusuran tentang Store Atmosfer, Harga dan keragaman produk yang dapat mengakibatkan munculnya kepuasan pelanggan, tidak hanya itu saja, penelitian ini juga dibatasi jumlah responden yakni 105 responden, selanjutnya dengan adanya

penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan pembandingan untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana Aditya. 2018. Peran store Atmosphere, Kualitas Layanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Café 0.3 Pm Kediri. Artikel. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2006. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1, Alih Bahasa: Bob Sabran M.M, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta
- Utami, C. W. 2012. Perilaku Konsumen dan Komunikasi pemasaran, Remaja Posdakarya Bandung.
- Yamit, Zulian. 2010. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama. Sleman, DI Yogyakarta.