

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI GUBOG KOPI

Roobi'atul Adawiyah¹, Moch. Munir Rachman², Edy Sulistiyawan³

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2,3}

Email : adawiyahada@gmail.com¹, edy.s@gmail.com³

Koresponden : hnn_munir@yahoo.com²

ABSTRACT

This research analyzes whether there is an effect of product quality, service quality and atmosphere on customer satisfaction at Kedai Gubog Kopi Menganti. The sample used is a number of 88 respondents. According to the results of product quality testing, the tcount was 3.132 and sig.002, the service quality was 2.878 and sig.005, the atmosphere got a tcount of 2.102 and sig. , 039. In simultaneous testing, it was obtained Fcount 65.486 and sig. , 000.

Keyword: Product quality, service quality, atmosphere, customer satisfaction.

ABSTRAK

Riset ini menganalisa apakah terdapat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti. Adapun sampel yang dipakai yakni sejumlah 88 responden. Sesuai hasil pengujian kualitas produk didapatkan hasil t_{hitung} sebesar 3.132 serta sig.002, kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 2.878 serta sig.005, suasana mendapatkan t_{hitung} sebesar 2.102 serta sig. ,039. Pada pengujian simultan didapat F_{hitung} 65.486 serta sig. ,000.

Kata kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, suasana, kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Saat ini sektor bisnis telah tumbuh serta mengalami pergeseran budaya dengan sangat cepat, seiring meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa. Masyarakat saat ini juga sudah mengalami kebiasaan yang berbeda dari waktu sebelumnya, kini masyarakat cenderung lebih memilih untuk mengkonsumsi makanan atau minuman cepat saji, dari sinilah produsen harus dapat menjawab keresahan yang sedang *trend* dikalangan masyarakat, apabila hal tersebut mampu untuk disikapi dengan baik akan memberikan keuntungan. Produsen harus dapat berinovasi dalam mengolah produk, produk yang memiliki ciri khas dari produsennya sendiri akan memberi kesan yang menarik bagi pelanggannya.

Selain melakukan inovasi produk yang dapat dijadikan strategi produsen dalam menggaet pelanggan sebanyak-banyaknya, hal lain yang terus diperhatikan ialah kualitas pelayanan yang prima yang harus dilakukan oleh setiap pelaku usaha, saat ini pelayanan telah menjadi komponen penting bagi setiap usaha agar dapat bertahan dari sengitnya persaingan, pelayanan harus selalu ditingkatkan dari waktu ke waktu, hal tersebut juga harus didasarkan evaluasi yang dilakukan secara berkala, pelaku usaha harus mendengar segala kritik serta saran dari pelanggan perihal kekurangan yang masih dirasakan ketika berkunjung.

Selain itu, perlunya memperhatikan perihal suasana yang ada di tempat usaha, suasana sangat vital peranannya dalam segi menciptakan kenyamanan yang dirasakan oleh para pelanggan, pelanggan akan menilai secara langsung hal tersebut, sehingga pelaku usaha harus memperhatikan dengan detail, suasana tempat usaha harus kondusif serta segala penataan tempat diatur dengan rapi, dengan kondisi yang enak dilihat otomatis pelanggan akan senang saat berkunjung serta menikmati suasana bersantai dengan nyaman.

Kepuasan pelanggan sebagai komponen utama dari tujuan para pelaku usaha, strategi yang matang harus dilakukan dengan penuh hati-hati dan maksimal agar kepuasan pelanggan dapat tercapai, saat ini dalam menyikapi perilaku pelanggan harus dilakukan dengan ketelitian, kepuasan serta ketidakpuasan yang terjadi pada para pelanggan akan menjadi hasil evaluasi dari produk yang telah dirasakan.

Sebagaimana fenomena bisnis kedai atau cafe yang mulai bermunculan dari cafe *brand* lokal maupun *brand* ternama. Dahulu kedai atau cefe berfungsi hanya untuk bersantai di akhir pekan, tetapi saat ini menjadi tempat berkumpul bagi masyarakat. Hal ini disebabkan perilaku konsumen akan gaya hidup *modern* serta aktivitas diluar rumah dan menjadi peluang bagi pelaku bisnis café atau kedai untuk semakin berinovasi dan kompetitif dalam berbisnis.

Menurut Tjiptono dalam (Yafie, Suharyono, & Abdillah, 2016) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan ialah hasil evaluasi ketidaksesuaian yang diterima oleh konsumen setelah konsumen merasakan produk yang digunakan. Dengan hal tersebut kepuasan pelanggan merupakan tujuan

dan sasaran dalam menciptakan keinginan konsumen dalam menarik minat pelanggan untuk datang kembali.

Menurut Levy dan Weitz dalam (Ilham, 2019) Suasana ialah lingkungan yang tercipta sesuai dengan desain cahaya, warna, music dan aroma yang berpengaruh terhadap pelanggan dalam berkunjung. Seperti halnya dengan memberikan suasana yang nyaman lengkap dengan fasilitas secara tidak langsung mempengaruhi konsumen untuk berlama-lama dan terciptanya rasa puas pada konsumen. Suasana bagian strategi yang saat ini dilakukan sebagian usaha kedai atau cafe dalam menarik minat konsumen dalam berkunjung dengan memberikan suasana yang unik, menarik dan kekinian dengan memberikan Spot foto yang merupakan kebutuhan konsumen saat ini dalam berkunjung di suatu tempat. Dengan hal tersebut menjadi cara bagi pemilik usaha dalam meyakinkan konsumen mengenai kepuasan melalui suasana.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti?
3. Apakah suasana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Gubog Kopi Menganti?

METODE PENELITIAN

Riset dilakukan dengan memakai pendekatan eksplanatori, Populasi yang dipakai yakni 750 konsumen Kedai Gubog Kopi Menganti dari bulan Oktober 2020 sampai November 2020 dengan sampel yang ditetapkan sejumlah 88 responden.

INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup. Terdapat beberapa pernyataan yang nantinya responden diperintahkan memilih salah satu jawaban disetiap pernyataan yang sesuai dengan keadaan di Kedai Gubog Kopi Menganti.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

1. Kualitas Produk (X_1)
Hasil penelitian uji validitas Kualitas Produk dari *Corrected Item Total Correlation* sejumlah 15 pernyataan terbukti valid dengan hasil nilai > 0.3 .
2. Kualitas Pelayanan (X_2)
Hasil penelitian uji validitas Kualitas Pelayanan dari *Corrected Item Total Correlation* sejumlah 15 pernyataan terbukti valid dengan hasil nilai > 0.3 .
3. Suasana (X_3)
Hasil penelitian uji validitas Suasana dari *Corrected Item Total Correlation* sejumlah 12 pernyataan terbukti valid dengan hasil > 0.3
4. Kepuasan Pelanggan (Y)
Hasil penelitian uji validitas Kepuasan Pelanggan dari *Corrected Item Total Correlation* sejumlah 15 pernyataan terbukti valid dengan hasil > 0.3

Uji Reliabilitas

1. Kualitas Produk (X_1)
Hasil uji reliabilitas Kualitas Produk dari *Cronbach's Alpha* menyatakan reliabel karena hasil nilai > 0.6
2. Kualitas Pelayanan (X_2)
Hasil uji reliabilitas Kualitas Pelayanan dari *Cronbach's Alpha* menyatakan reliabel karena hasil nilai > 0.6
3. Suasana (X_3)
Hasil uji reliabilitas Suasana dari *Cronbach's Alpha* menyatakan reliabel karena hasil nilai > 0.6
4. Kepuasan Pelanggan (Y)
Hasil uji reliabilitas Kepuasan Pelanggan dari *Cronbach's Alpha* menyatakan reliabel karena hasil nilai > 0.6

Uji Normalitas

Tabel 1
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters**	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	5.41265982
Most Extreme Differences	Absolute	0.093
	Positive	0.093
	Negative	-0.075
Test Statistic		0.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056

Sumber: Data olah SPSS

Sesuai hasil tabel diatas telah didapatkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 2
Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Produk X ₁	0.344	2.904
Kualitas Pelayanan X ₂	0.342	4.125
Suasana X ₃	0.290	3.446

Sumber: Data olah SPSS

Didapatkan hasil sesuai pengujian diatas bahwa telah terbukti data terbebas dari adanya gangguan multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3
Uji Hetroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.696	2.521		3.847	0.000
Kualitas Produk X ₁	0.007	0.069	0.018	0.100	0.921
Kualitas Pelayanan X ₂	-0.031	0.082	-0.080	-0.374	0.709
Suasana X ₃	-0.098	0.095	-0.202	-1.035	0.304

Sumber: Data olah SPSS

Hasil diatas memperlihatkan bahwa data terbebas dari gangguan heteroskedastisitas.

Uji Autokolerasi

Tabel 4
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.837 ^a	0.700	0.690	5.50847	2.229

Hasil diatas memperlihatkan bahwa data terbebas dari adanya gangguan autokorelasi

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5
Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.709	3.866		0.959	0.340
Kualitas Produk X ₁	0.332	0.106	0.319	3.132	0.002
Kualitas Pelayanan X ₂	0.363	0.126	0.349	2.878	0.005
Suasana X ₃	0.307	0.146	0.233	2.102	0.039

Sumber: Data olah SPSS

Pengujian Hipotesis

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Tabel 6
Hasil Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	0.959	0.340
Kualitas Produk	3.132	0.002
Kualitas Pelayanan	2.878	0.005
Suasana	2.102	0.039

- a) Didapatkan hasil t-hitung kualitas produk 3.132 serta signifikansi .002 sehingga ($.002 < .05$), Artinya terbukti bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- b) Didapatkan hasil t-hitung kualitas pelayanan 2.878 serta signifikansi .005 sehingga ($.002 < .05$), Artinya terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- c) Didapatkan hasil t-hitung suasana 2.102 serta signifikansi .039 sehingga ($.039 < .05$), Artinya terbukti bahwa suasana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Simultan (Uji f)

Tabel 7
Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5961.125	3	1987.042	65.486	.000 ^b
	Residual	2548.829	84	30.343		
	Total	8509.955	87			

Sesuai hasil diatas didapatkan F_{hitung} 65.486 serta signifikan $.000 < .005$.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan terbukti adanya pengaruh signifikan dan positif. Kualitas produk memiliki cita rasa yang sesuai dengan keinginan konsumen, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara baik dan profesional, dan suasana yang diberikan membuat konsumen merasa berlama-lama dalam berkunjung dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

IMPLIKASI

Dari hasil penelitian ini dapat membantu pihak Kedai Gubog Kopi untuk berinovasi dalam segi kualitas produk, kualitas pelayanan dan suasana untuk kepuasan pelanggan. Sehingga kedai gubog kopi menjadi tempat favorit bersantai dengan keluarga atau kerabat.

KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian di satu tempat di Kedai Gubog Kopi Menganti. Dengan variabel terbatas menggunakan tiga variabel bebas dan variabel terikat. Dan sampel yang digunakan sejumlah 88 responden dari konsumen yang berkunjung di Kedai Gubog Kopi Menganti.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadila, S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Semolowaru Nomor 5 Surabaya. *Docroral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945*.
- Riswanto, D. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosumen (Survei Pada Konsumen Restoran Waroeng Steak & Shake Cabang Jl. Banteng No. 14, Bandung). *Docroral Dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas*.
- Wahyudi, M. (2018). Pengaruh Harga, Lokasi, Suasana, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Lele Kepruk. *Docroral Dissertation, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang*.
- Wijaya, O. S. (n.d.). Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan. *Docroral Dissertation, Universitas Medan Area*.