

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LALITO COFFEE BAR PADANG**

**Rayan Hendridho<sup>1</sup>, Linda Wati<sup>2</sup>**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta**

E-mail : [hendridhorayan@gmail.com](mailto:hendridhorayan@gmail.com), [lindawati@bunghatta.ac.id](mailto:lindawati@bunghatta.ac.id)

## **A. PENDAHULUAN**

Coffee shop mulai hadir di tengah-tengah kalangan masyarakat, mulai di pelosok desa, hingga di pusat perkotaan. Menikmati kopi saat ini menjadi hal yang sudah biasa ada di kota-kota besar. Terlebih menikmati kopi di kedai-kedai atau cafe yang ada di sekitar pemukiman penduduk maupun yang berada jauh dari pemukiman penduduk. Dengan meningkatnya konsumsi kopi yang ada pada masyarakat dewasa ini berdampak terhadap persaingan kedai-kedai atau cafe yang memang menjual kopi untuk memenuhi kebutuhan konsumen kopi yang semakin beragam. Pemilik kedai-kedai atau cafe akhirnya dituntut untuk selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap kedai-kedai atau cafe tersebut. Menurut *American Society for Quality Control* (dalam Kotler & Keller, 2009: 143), kualitas merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat tetap. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan.

## **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang?

## **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan penelitian yang dikemukakan di atas maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Lalito Coffee Bar Padang.

## **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah Konsumen yang berkunjung di Lalito Coffee Bar Padang. Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Lalito Coffee Bar Padang.

### C. Metoden Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

### D. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara nilai perusahaan dengan variabel bebas (independen).

#### Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif ini ditunjukkan untuk melihat profil dari penelitian tersebut dan memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Statistik deskriptif digunakan untuk

mendiskripsikan suatu data yang dilihat dari mean, median, deviasi standar, nilai minimum, dan nilai maksimum (Ghozali, 2015). Pengujian ini dilakukan untuk mempermudah memahami variabel-variabel penelitian.

### Metode Regresi Linear Berganda

Pengujian Hipotesis di gunakan untuk mengetahui kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen (Sekaran, 2016). Hubungan antar variabel dapat digambarkan dengan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 KPR + \beta_3 FS + e$$

Di mana:

Y = Kepuasan Pelanggan

A = konstansa

B = Slope atau koefisien Regresi

KP = Kualitas Pelayanan

KPR = Kualitas Produk

FS = Fasilitas

### E. Pengujian Hipotesis

**Tabel 4.20**  
**Uji F Hipotesis Keempat**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14120.817	3	4706.939	108.523	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7156.497	165	43.373		
	Total	21277.314	168			

Uji F merupakan kelanjutan dari uji T. Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan secara simultan. Hasil Uji F pada table 4.20 yaitu pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan IBM SPSS 21. Berdasarkan pengujian uji F pada table 4.20, diperoleh Fhitung sebesar 108,523 sedangkan Ftabel sebesar 2,659. Karena Fhitung > Ftabel, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas sama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikansi sebesar 0.000 yang menunjukkan bahwa hipotesis keempat diterima.

## F. Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*, maka pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian secara detail, yaitu:

### a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Temuan ini diperoleh berdasarkan rangkaian analisis data yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan koefisien sebesar 0,167 dan signifikansi  $0,000 < 0,005$ . Hal ini diperkuat dengan hasil uji t sebesar 14,789 dengan ttabel 1,974, karena thitung > ttabel maka hipotesis pertama yang diajukan diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan diperoleh data yang

berada pada distribusi normal dan linier. Maka dapat diketahui bahwa data yang ditelaah berada pada taraf normal.

Penelitian ini merujuk kepada penelitian relevan karya Dika Nur Rochim (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Slamet Riyadi Surakarta.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hasil secara bersama-sama, kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas mampu menjelaskan variabilitas kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama diterima yaitu: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.

### b. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Temuan ini diperoleh berdasarkan rangkaian analisis data yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan koefisien sebesar 0,449 dan

signifikansi  $0,000 < 0,005$ . Hal ini diperkuat dengan hasil uji t sebesar 17,427 dengan ttabel 1,974, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis kedua yang diajukan diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari variabel kualitas produk diperoleh data yang berada pada distribusi normal dan linier. Maka dapat diketahui bahwa data yang ditelaah berada pada taraf normal.

Penelitian ini merujuk kepada penelitian relevan karya Luthfia Maydiana (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,542. Dan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,333.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis kedua diterima yaitu: kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.

#### **c. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Temuan ini diperoleh berdasarkan rangkaian analisis data yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan koefisien sebesar 0,207 dan signifikansi  $0,000 < 0,005$ . Hal ini diperkuat dengan hasil uji t sebesar 15,140 dengan ttabel 1,974, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis ketiga yang diajukan diterima. Berdasarkan

hasil penelitian yang diperoleh dari variabel fasilitas diperoleh data yang berada pada distribusi normal dan linier. Maka dapat diketahui bahwa data yang ditelaah berada pada taraf normal.

Penelitian ini merujuk kepada penelitian relevan karya Januar Efendi Panjaitan (2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE cabang Bandung.” Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p)  $0,003 < 0,05$ . Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah  $0,021 < 0,05$ .

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis ketiga diterima yaitu: fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.

#### **d. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini diperoleh berdasarkan rangkaian analisis data yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi  $0,000 < 0,005$ . Hal ini

diperkuat dengan hasil uji F sebesar 108,523 dengan Ftabel 2,659, karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis keempat yang diajukan diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas diperoleh data yang berada pada distribusi normal dan linier. Maka dapat diketahui bahwa data yang ditelaah berada pada taraf normal.

Penelitian ini merujuk kepada penelitian relevan karya Dika Nur Rochim (2017) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Slamet Riyadi Surakarta." Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hasil secara bersama-sama, kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas mampu menjelaskan variabilitas kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis keempat diterima yaitu: kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee Bar Padang*.

## G. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*, maka diperoleh beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.
2. Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.
3. Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*.

## H. Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *Lalito Coffee*, maka penulis memberikan beberapa saran, diantaranya yaitu:

1. Bagi pihak *Lalito Coffee*, sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan.
2. Bagi pembaca, sebaiknya hasil penelitian ini dijadikan referensi dan bahan bacaan yang dapat memperluas pengetahuan pembaca mengenai penelitian kuantitatif korelasional.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan salah satu pedoman/literatur dalam menyelesaikan penelitian yang relevan dan dapat dilakukan pembaharuan terhadap bagian-bagian yang belum dikaji secara mendalam pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Martiana, R., & Apriani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe DeumdeeRANGKASBITUNG. *The Asia Pacific Journal Of Management Studies*, 6(2).
- [2] Hariaji, G. U., & Iriyanto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Warung Kopi Srintil Di Temanggung). *VALUE ADDED/ MAJALAH EKONOMI DAN BISNIS*, 15(2).
- [3] DARMA, W. S. (2018). Analisis Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Pelayanan Barista Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Shop Koloni Kopi Kediri.
- [4] Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 9(2), 106-119
- [5] Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- [6] Rakhman, A., & Rahayu, T. S. M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Variasi Audio Mobil di Subur Audio Workshop Purwokerto. *MEDIA EKONOMI*, 17(1).
- [7] Soenawan, A. D., Malonda, E. S., & Aprilia, A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D'Stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 395-409.
- [8] Produk, K. K. K. (2013). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan restoran por kee surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1-8.