

Persepsi Pelanggan Terhadap Layanan Di *Darling In The Cup Cafe*

Christin Setiawan^{1*}, Devita Gantina²
Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti Jakarta
e-mail: christinsetiawan@stptrisakti.ac.id

Dikirim: 5 Juli 2021, Direvisi: 8 September 2021, Dipublikasikan: 24 Desember 2021

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Darling in the cup Café Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 orang sebagai responden penelitian. Data yang digunakan adalah data primer dengan alat bantu SPSS untuk pengolahannya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh kuat terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Café

Abstract

This study aimed to determine the effect of service quality on customer satisfaction Darling in the cup Café Jakarta. This study used a descriptive method with a quantitative approach involving 100 people as research respondents. The data used was primary data with SPSS tools for processing. Based on the results of the study, it was known that service quality had a strong influence on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality; Customer satisfaction; café

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini kepuasan pelanggan sangat berpengaruh bagi hampir seluruh pelaku usaha barang dan jasa. Karena pelayanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga akan memberikan penilaian terhadap produk tersebut. Penyedia barang dan jasa harus memberikan pelayanan yang baik dan mempunyai rencana khusus untuk menjalankan jasa yang diberikan menjadi baik. Dengan memberikan pelayanan berkualitas tentu dapat menjadikan pelanggan puas dan dapat menjadikan pelanggan tersebut tetap menggunakan produk itu atau *loyal customer* sehingga minat bisnis meningkat. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggung jawab besar bagi sebuah perusahaan, namun sangat disayangkan masih terdapat beberapa perusahaan yang tidak mementingkan pelayanan yang baik sehingga menyebabkan pelanggan tersebut kurang puas.

Bisnis makanan dan minuman atau dalam kata lain adalah *food and beverages business* merupakan salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat saat ini. Hal tersebut dikarenakan makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang sehingga bisa menghasilkan keuntungan yang tinggi. Selain itu pergeseran pola hidup dimana masyarakat sudah mulai terbiasa makan di luar untuk efisiensi waktu dan menjadi salah satu alternatif lain dalam mengadakan acara pertemuan. Salah satu bentuk bisnis *food and beverages* adalah *café*, karena bisnis ini merupakan adaptasi dari budaya luar yang di ikuti oleh

masyarakat Indonesia. Berkembangnya bisnis *café* ini membuat para wirausaha menyadari adanya peluang untuk menuangkan ide yang dimiliki sehingga terciptanya banyak *café* dengan konsep yang berbeda-beda yang menarik banyak pelanggan dari berbagai kalangan.

Café pun memiliki berbagai jenis, contohnya ada *coffee shop*, *brunch café*, *dessert café* dan masih banyak lagi. Maka dari itu pemilik *café* harus mengatur strategi dan menentukan cara untuk memuaskan seluruh pelanggan serta menjaga kualitas pelayanan *café* sehingga tetap berada di posisi unggul di tengah ketatnya persaingan bisnis ini.

Darling in The Cup *Café* yang terletak di Jalan Samanhudi adalah salah satu dari beberapa *café* baru yang menarik perhatian belakangan ini. *Café* dengan konsep *modern classic* dengan warna hijau toska sebagai ciri khas utama ini memilih *indoor garden* sebagai *interior design* dan sangat cocok untuk berkumpul bercengkerama bersama keluarga dan kerabat. *Café* ini menjadikan *Cheesecake* dan minuman kopi sebagai menu andalan. Selain suasana yang nyaman, salah satu hal yang diduga menjadi daya tarik di Darling in The Cup *Café* adalah kualitas layanannya sebagaimana yang diungkapkan Aryani, D., & Rosinta, F. (2011), dan Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015), Saidani, B., & Arifin, S. (2012), Widjoyo, I. O. (2013).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Darling in The Cup *Café*. Diharapkan, hasil penelitian ini menjadi bahan masukan yang berarti bagi pihak manajemen Darling in The Cup *Café*, Jakarta

B. KAJIAN PUSTAKA

Menurut Budiningsih, Asri (2009) *café* adalah suatu restoran kecil yang tempatnya bukan di dalam hotel. *Café* memiliki pilihan makanan yang terbatas dan juga menyediakan menu minuman seperti, *soft drink*, teh, kopi, dan lain-lain. Bagi bisnis yang bergerak di bidang *Café*, kepuasan konsumen adalah hal yang penting. Jika konsumen puas, maka akan membuat konsumen melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan kepada orang lain.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam bisnis *Café* adalah kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2012) kualitas atau mutu dalam pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan nilai yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Sedangkan Danang Sunyoto (2012) berpendapat bahwa mutu pelayanan berada pada upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta kesesuaian dengan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan harus diupayakan sesuai dengan yang dijanjikan atau diharapkan

konsumen atau melebihi ekspektasi konsumen. Apabila konsumen mendapat lebih dari yang diharapkan maka konsumen akan mendapat kepuasan.

Menurut Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2012) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan pada evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut. Philip Kotler dan Gerry Armstrong (2014) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang didapatkan. Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon perasaan konsumen terhadap hasil perbandingan hasil akhir produk yang dilayankan terhadap kinerja produk yang diharapkan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen di Darling In The Cup Café yang jumlahnya tidak diketahui dan sampel yang diambil adalah 100 orang yang telah didapatkan dari rumus Slovin. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan yang disampaikan peneliti melalui angket. Skala pengukuran pada angket menggunakan skala Likert. Metode penelitian yang dilakukan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji *mean* / rata-rata, uji korelasi koefisien *pearson*, uji koefisien determinasi, uji regresi linear dan uji hipotesis yang dibantu menggunakan alat statistik SPSS.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil Uji Validitas disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner yang mewakili variabel X yaitu Kualitas Pelayanan adalah valid. Diikuti oleh semua pernyataan kuesioner mewakili variabel Y yaitu Kepuasan Pelanggan adalah valid. Nilai kritis *R Pearson* untuk $df=986$ dengan $\alpha=0,05$ adalah 0.1654 (Sugiyono, 2014).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Pengukuran uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* merupakan sebuah ukuran kehandalan yang memiliki nilai berkisar nol sampai satu (Hair et al., 2010). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dari hasil pengujian, tampak bahwa semua variabel tampak reliabel.

Hasil Uji Mean (Rata- Rata) untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai 4,24 Hal ini menunjukkan bahwa item kelengkapan peralatan, kebersihan, kerapian karyawan dipersepsikan sangat baik oleh konsumen. Sedangkan hasil penghitungan *mean*/rata-rata untuk variabel kepuasan konsumen diperoleh nilai 4,12. Hal ini berarti bahwa pelanggan puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Darling In The Cup Café.

Dari hasil Uji Koefisien Korelasi *Pearson* yaitu untuk mengetahui korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan memiliki tingkat hubungan yang kuat, ditunjukkan dalam interval 0.60-0.799 dengan angka korelasi 0.789. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan di *Darling in the cup Café* Jakarta dikarenakan angka korelasi berada di angka 0.789 atau mendekati angka +1, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang kuat (Sugiyono, 2013).

Pada Hasil Uji Koefisien Determinasi, diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,619 atau 61%. Hal ini bermakna bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di *Darling In The Cup Café* Jakarta adalah sebesar 61,9%, sedangkan sisanya yaitu 38,1% lainnya dipengaruhi oleh factor-faktor lain yang tidak dilakukan dalam penelitian ini.

Dari hasil Uji Regresi Linear sederhana diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.662	.275		2.402	.018
Kualitas Pelayanan	.815	.064	.789	12.724	.000

Sumber: Data Primer (2021)

Dari tabel 1 (satu) di atas, maka diperoleh persamaan:

$$Y = 0.662 + 0.815X$$

Hal ini berarti bahwa kualitas layanan (X) berkontribusi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dari tabel tersebut di atas juga dapat diketahui bahwa nilai t sebesar 12,724 signifikan. Hal ini berarti bahwa Kualitas Layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dugaan awal (hipotesis) yang dikemukakan dapat diterima.

Hasil penelitian mendukung hasil penelitian terdahulu antara lain penelitian yang dilakukan oleh Aryani, D., & Rosinta, F. (2011), Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015), Sasongko, F. (2013), Simon, K., Utami, C. W., & Padmalia, M. (2016). Wendha, A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. K. G. (2013), Haryanto, R. A. (2013).

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di *Darling in the cup Café* Jakarta berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelanggan di *Darling in the cup Café* Jakarta cukup besar yaitu 61,9%.

Dari hasil penelitian tersebut diatas, disarankan kepada pihak manajemen *Darling in the cup Café* Jakarta agar meningkatkan empati dimana karyawan belajar untuk lebih memahami keluhan pelanggan serta cara mengatasinya dan memberikan perhatian lebih lagi terhadap pelanggan. Selain itu, diharapkan pihak manajemen untuk terus mempertahankan kondisi fisik yang menyenangkan terus mengikuti perkembangan jaman.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2).
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- 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.
- Sasongko, F. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1-7.
- Simon, K., Utami, C. W., & Padmalia, M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. *Journal Of Management*, 1(3), 15-26.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur* (Doctoral dissertation, Udayana University).

- Wendha, A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. K. G. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7(1), 19-28.
- Widjoyo, I. O. (2013). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).