

**STUDY EMPIRIS KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP CAFE WM (WARUNGMU) WULUHAN JEMBER**

Rachmad Dando Hidayatullah  
[rachmaddando578@gmail.com](mailto:rachmaddando578@gmail.com)

Universitas Muhammadiyah  
Jember

Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.  
[ekobudisatoto@unmuhjember.ac.id](mailto:ekobudisatoto@unmuhjember.ac.id)

Universitas Muhammadiyah  
Jember

Dra Wenny Murtaliningtyas, M.Si  
[wennymurtaliningtyas@un](mailto:wennymurtaliningtyas@unmuhjember.ac.id)

[muhjember.ac.id](http://unmuhjember.ac.id)  
Universitas Muhammadiyah  
Jember

**ABSTRACT**

*Bisnis cafe menjadi salah satu bisnis yang berkembang pesat di era globalisasi dan membuat persaingan bisnis di bidang industri cafe menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik usaha di Indonesia. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan sehingga memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan serta meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama serta menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis usaha. Penelitian menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda dengan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan dengan sampel sebanyak 95 responden menggunakan kuesioner dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen serta kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu kinerja Karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan Kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan konsumen. Saran yang diberikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan perlu di pertahankan dan ditingkatkan kembali.*

*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja karyawan, Kepuasan pelanggan*

**1. PENDAHULUAN**

Bisnis cafe menjadi salah satu bisnis

yang berkembang pesat di era globalisasi saat ini. Perkembangan yang pesat dan banyak dipilih sebagai

bisnis utama maupun sampingan membuat persaingan bisnis di bidang industri cafe menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik usaha di Indonesia. Hal ini membuat pemilik usaha diharuskan untuk mampu dan pandai dalam melihat kebutuhan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sehingga tetap dapat bersaing dengan usaha cafe lainnya. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan serta meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan menjadi kunci utama serta menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis usaha. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa bagi pelanggan sebagai hasil dari perbandingan terhadap suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh perbandingan dari suatu pelayanan yang pernah dirasakan saat pelanggan tersebut berkunjung di cafe tersebut. Terdapat lima dimensi kepuasan

pelanggan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk mempergunakan jasa café duwur dewe antara lain dimensi *tangible*, meliputi penampilan fisik cafe, interior bangunan cafe dan penampilan karyawan cafe, dimensi *reliability*, meliputi kemampuan cafe untuk memberikan fasilitas didalam cafe, dimensi *responsiveness*, meliputi kesediaan karyawan cafe untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance*, meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa percaya konsumen, serta yang terakhir ada dimensi *emphaty*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen. (Sasongko & Putri, 2013).

Untuk kualitas pelayanan di WM (Warungmu) mereka memberikan pelayanan yang sangat ramah. agar pelanggan merasa nyaman pelanggan akan disambut saat mereka memasuki Cafe atau ruang pemesanan. Dan kinerja karyawan mereka memberikan kualitas kerja, ketepatan waktu kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakannya agar pelanggan di Café WM (Warungmu) merasa puas dengan apa yang mereka lakukan. mereka juga membuat tempat yang bersih dan nyaman, untuk menarik pelanggan mereka juga membuat tempat buat nongkrong yang agak sedikit beda dengan Cafe yang berada di daerah Wuluhan. Oleh karena itu Cafe WM (Warungmu) banyak disukai para pelanggan. karena tempatnya yang strategis, mudah dijangkau, dan untuk akses jalan menuju ke Cafe WM (Warungmu) sendiri juga mudah di lewati oleh kendaraan roda dua maupun roda 4.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk kualitas pelayanan bukti

fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Se jauh mana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe WM (Warungmu) Wuluhan Jember dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Café WM (Warungmu) Wuluhan Jember.

## METODE PENELITIAN

### Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019), sampel adalah bagian dari populasi yang akan digunakan untuk menentukan sifat karakteristik yang dikehendaki dan dianggap dapat mewakili populasi (jumlahnya lebih sedikit dari jumlah keseluruhan populasi). Menurut (Sugiyono, 2019) menyarankan jumlah sampel adalah sama dengan jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 95 responden yang diperoleh dari jumlah seluruh variabel indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 17 indikator dikalikan dengan 5 ( $17 \times 5 = 85$ ).

### Teknik Pengumpulan Data

#### Kuisisioner

Menurut (Sugiyono 2012), kuisisioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

menggunakan skala likert, dengan variabel yang akan diukur, kemudian variabel tersebut dijadikan sebagai tolak untuk Menyusun item-item instrument pertanyaan atau pertanyaan. Menurut (Sugiyono 2012), skala likert merupakan skala yang digunakan secara luas yang meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidak setujuan terhadap masing-masing dari serangkaian pertanyaan dan pertanyaan mengenai objek stimulus, pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan, yaitu :

- |                              |               |
|------------------------------|---------------|
| a. Sangat Tidak Setuju (STS) | = skor 1 - 2  |
| b. Tidak Setuju (TS)         | = skor 3 - 4  |
| c. Cukup Setuju (CS)         | = skor 5 - 6  |
| d. Setuju (S)                | = skor 7 - 8  |
| e. Sangat Setuju (SS)        | = skor 9 - 10 |

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Sehingga untuk mengetahui sejauh mana hubungan dan pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$

### Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran (deskripsi) mengenai suatu data agar menjadi mudah dipahami. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap suatu hal tertentu. Dengan analisis ini akan diketahui kecenderungan hasil temuan penelitian, apakah masuk dalam kategori rendah, sedang atau tinggi.

(Sugiyono, 2019) menyebutkan bahwa teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Dalam penelitian ini Analisa data akan menggunakan teknik statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### Uji Instrumen Data

Pengujian validitas ini dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket atau kuesioner, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah sah dan andal.

##### 1. Uji Validitas

Menurut Ferdinand (2014), suatu variabel atau pertanyaan dikatakan valid apabila pada kuesioner tersebut, yang mana skor variabel atau pertanyaan tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada taraf 0,05. Apabila nilai koefisien korelasi dari skor item masing-masing variabel  $r_{hitung}$  lebih besar  $r_{tabel}$ , maka pernyataan dinyatakan valid.

##### 2. Uji Reliabilitas

Menurut (Prayitno 2012), uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil, pengukuran relative konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi

pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama. Pengujian alat ukur dalam penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah metode Cronbach.

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

---

$$1+(k-1)r$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien

reliabilitas

$r$  = koefisien rata-rata korelasi antar variabel  $k$  = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,700.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari pengujian secara statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji Kualitas Pelayanan mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar dan lebih kecil dari yang berarti bahwa hipotesis Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen diterima. Hal ni juga menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berarti semakin baik Kualitas pelayanan akan semakin tinggi kepuasan konsumen.

2. Hasil uji Kinerja Karyawan mempunyai nilai signifikansi sebesar dan lebih kecil dan yang berarti bahwa hipotesis Kinerja Karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa Kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berarti semakin baik kinerja karyawan akan semakin tingginya kepuasan konsumen.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Café WM (Warungmu) Wuluhan Jember

Dalam variabel Kualitas pelayanan indikator tertinggi yaitu Jenis layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang ditawarkan sehingga harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pada indikator-indikator lainnya seperti karyawan yang ramah dan cekatan harus ditingkatkan agar mendorong kepuasan konsumen. Dan pada variabel Kinerja Karyawan indikator tertinggi yaitu karyawan bekerja dengan disiplin tinggi dan dedikasi tinggi sehingga perlu dipertahankan agar kualitas pelayanan dapat tetap baik dimata konsumen.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi referensi bagi peneliti untuk masa mendatang sebagai ilmu dan wawasan pada penelitian di Café WM (Warungmu) Wuluhan Jember

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya untuk menambah variabel yang dapat mengukur kepuasan pelanggan misalnya Harga, Promosi dan Kualitas Produk. Menggunakan analisis path karena dengan menggunakan analisis path akan diketahui kepuasan pelanggan dengan alur yang teratur sehingga ada temuan yang banyak dan dapat digunakan sebagai rujukan penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Avianty, V., & Waloejo, H. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Stove Syndicate Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 67–72.
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17. <https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Dewi, A. D. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Surya Surabaya. *Universitas Surabaya*, July, 1–23.
- Dintyani, R. P., & Maskan, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Jawa Timur Park 1, Batu – Jawa Timur Rinda*. 3(1), 226–231.
- Hafizh Maulana, M., Yulianti, F., & Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, F. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BIG COFFE DI BANJARBARU*.
- Jatra, I. M., & Utami, S. I. A. I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(7), 1984–2000.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Purba, T., Manajemen, P. S., & Batam, U. P. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996.
- Rifatul Azizah, R. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan*.
- Sasongko, N., & Putri, E. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 226–233.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–

57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>

Sudaryono, D. (2016). *Manajemen Pemasaran teori dan implementasi*. Yogyakarta: Andi.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI

Sugiyono. 2012.

*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*.

Yogyakarta: Cv. Andi.SDSSS

