

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN SUASANA CAFE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE JEBAT JILID
DUA DI DESA GEMURUH KECAMATAN KUNDUR BARAT
KABUPATEN KARIMUN**

Alvhi Muarisaputri¹, Akhirman², Lia Suprihartini³
alvhimuarisa@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji,

Abstract

Effect This study aims to analyze the effect of research variables aimed at answering the problems that have been formulated. The problem in this study is whether the quality of service, price, and atmosphere have a positive effect on customer satisfaction. The population in this study were visitors to Cafe Jebat Volume Two as many as 100 respondents, this study used a purposive sampling technique. Three variables X service quality, price and atmosphere simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Partially, the price and atmosphere variables have a significant positive effect on customer satisfaction, but the service quality variable has no significant positive effect on customer satisfaction. This study has an Adjusted R2 of 73.5%.

Keywords: Service Quality, Price, Atmosphere, Consumer Satisfaction

I. Pendahuluan

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggannya. Kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, jumlah merek dan produk baik barang maupun jasa yang bersaing dipasar menjadi sangat terasa sehingga konsumen memiliki ragam pilihan. kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/hasil yang diterimanya.

Eksistensi Cafe di Kundur, telah menjadi pemandangan sehari-hari khususnya di kalangan anak muda. Beragam nama cafe dan jenis makanan, minuman yang ditawarkan dari yang tradisional hingga modern, dan hal inilah yang terjadi di generasi baru sekarang, tidak

bisa dipungkiri kehidupan di era sekarang tidak lepas dari kehidupan malamnya seperti nongkrong bersama teman-temannya.

Cafe merupakan suatu usaha dibidang minuman dan makanan yang dikelola secara praktis dengan menawarkan tingkat pelayanan bagi para konsumen secara menyeluruh dan ramah. Selain tempat makan dan minum, cafe banyak memberikan manfaat bagi para pengunjung yang datang seperti sebagai tempat untuk menghilangkan kejenuhan dan kelelahan konsumen dan menciptakan suasana yang damai dan ramai bagi para konsumen. Cafe Jebat Jilid Dua merupakan salah satu cafe yang terkenal pada saat ini diwilayah pulau kundur, cafe yang merupakan tempat nongkrong dan ngopi ini merupakan cafe yang memiliki desain cafe yang menarik, sehingga menarik minat para pengunjung. Cafe Jebat Jilid Dua menyiapkan banyak aneka menu kopi yang disukai kaum pria.

Namun kualitas pelayanan masih kurang baik, apalagi pada saat meningkatnya pesanan khususnya pada malam minggu karena pelayannya tidak bisa melayani dalam waktu cepat sehingga membuat para pengunjung menunggu dalam waktu yang cukup lama, dan harga menunya relatif tinggi sehingga hanya dapat dinikmati oleh pengunjung tertentu. Suasana cafe ini didesain *outdoor* serng mengalami gangguan akibat hujan ataupun panas.

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini variabel terikat yaitu kepuasan konsumen yang disimbolkan huruf Y dan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan suasana (X3). Populasi penelitian ini merupakan pengunjung cafe dan disebut *purposive sampling* karena jumlah populasi tidak diketahui, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan yaitu sebanyak 100 responden. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket/kuisisioner. Sub indikator selanjutnya menjadi titik tolak untuk membuat saat pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Berikut tingkatan dalam skala *likert*:

Tabel 2. Skala Interval

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor/Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RR	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang mana meliputi uji analisis statistik deskriptif, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

III. Hasil Pembahasan

Cafe Jebat Jilid Dua merupakan salah satu cafe modern yang terletak di pulau Kundur lebih tepatnya di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun Cafe ini didirikan sejak tahun 2019, Namun pada tahun 2020 tidak disangka banyak peminat kopi yang mengunjungi cafe sehingga pemilik cafe berinisiatif untuk membangun cafe menjadi lebih besar dari cafe *indoor* menjadi cafe *outdoor* dengan desain yang modern dan kekinian

Tabel 3. Distribusi Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Besar sampel	100	100%
Kuesioner yang didistribusikan	100	100%
Kuesioner yang dikembalikan	100	100%
Kuesioner yang tidak dapat digunakan karena data	-	-
Identitas responden yang tidak lengkap	-	-
Kuesioner yang dapat digunakan	100	100%

Data dari hasil distribusi kuesioner terhadap kepuasan konsumen di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun disajikan pada tabel 4.1. Angket/Kuesioner tersebar sebanyak 100 rangkap dan Kuesioner yang dikembalikan 100 rangkap. Kuesioner yang tidak dapat digunakan 0.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	46	46
2.	Perempuan	54	54
Total		100	100

Berdasarkan data pada tabel 4 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 46 orang dengan presentase 46%.hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin pada pengunjung Cafe Jebat Jilid Dua adalah responden yang berjenis kelamin perempuan.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	16-21	49	49
2.	22-27	29	29
3	28-33	10	10
4	34-39	7	7
5	>40	5	5
Total		100	100

Berdasarkan data pada tabel 5 menunjukkan bahwa responden terdapat 49 orang yang berusia 16-21 tahun dengan presentase 49%, responden yang berusia 22-27 tahun berjumlah 29 orang dengan presentase 29%, responden yang berusia 28-33 tahun berjumlah 10 orang dengan presentase 10%, responden yang berusia 34-39 tahun berjumlah 7 orang dengan presentase 7%, responden yang berusia >40 tahun berjumlah 5 orang dengan presentase 5%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan usia pada pengunjung Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun adalah responden yang berusia 16-21 tahun dengan presentase 49%.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	45	45
2.	Karyawan Bumh/Swasta	18	18

3	PNS/ASN/Guru	7	7
4	Ibu Rumah Tangga	9	9
5	Pengusaha	1	1
6	Tidak Bekerja	13	13
7	Lainnya	7	7
8	Pelajar/Mahasiswa	45	45
Total		100	100%

Berdasarkan data pada tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang terdiri sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 45 orang dengan presentase 45%, responden yang bekerja sebagai karyawan bumh/karyawan swasta berjumlah 18 orang dengan presentase 18%, responden yang bekerja sebagai PNS/ASN/Guru berjumlah 7 orang dengan presentase 7%, responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga berjumlah 9 orang dengan presentase 9%, responden yang tidak bekerja dengan jumlah 7 orang dengan jumlah 7%, responden yang bekerja lainnya berjumlah 13 orang dengan presentase 13%, responden yang bekerja sebagai pengusaha berjumlah 1 orang dengan presentase 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pekerjaan pada pengunjung Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun adalah pelajar/mahasiswa dengan presentase 45%.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	2 Kali	67	67
2.	> 2 Kali	33	33
Total		100	100%

Berdasarkan data pada tabel 4.5 dan gambar 4.4 menunjukkan bahwa responden yang berkunjung 2 kali dengan presentase 67% dan responden yang berkunjung >2 kali dengan presentase 33%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berdasarkan kunjungan pada Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun adalah sebanyak 2 kali dengan presentase 67%.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis regresi berganda yang meliputi uji analisis statistik deskriptif, uji instrument penelitian (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas) dan uji hipotesis (koefisien determinan, uji F dan uji t) menggunakan aplikasi SPSS 22. Berikut hasil pengujian pada penelitian ini.

Uji Analisis Deskriptif Statistik

Dari uji statistik deskriptif ini akan diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *range*, *kurtosis* dan *skewness* dari setiap variabel penelitian.

Tabel 8. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	27	45	37.98	4.360
Harga	100	12	30	23.13	4.133

Suasana	100	22	35	30.89	3.162
Kepuasan Konsumen	100	21	35	29.78	3.778
Valid N (listwise)	100				

Tabel 8 menjelaskan bahwa jawaban minimum responden terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 27 dan maksimum sebesar 45 jawaban, dengan rata-rata total jawaban sebesar 37.98 dan standar deviasi sebesar 4.360. Jawaban minimum responden terhadap variabel harga sebesar 12 dan maksimum sebesar 30 jawaban, dengan rata-rata total jawaban sebesar 23.13 dan standar deviasi sebesar 4.133. Jawaban minimum responden terhadap variabel suasana sebesar 22 dan maksimum sebesar 55 jawaban, dengan rata-rata total jawaban sebesar 30.89 dan standar deviasi sebesar 3.162 Sedangkan jawaban minimum responden terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 21 dan maksimum sebesar 35 jawaban, dengan rata-rata total jawaban sebesar 29.78 dan standar deviasi sebesar 3.788.

Uji Instrumen Penelitian

Adapun uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016: 176). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dengan $\alpha= 0.05$. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Pertanyaan	Rhitung	rtabel(5%)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	P1	0,606	0,1966	Valid
	P2	0,728	0,1966	Valid
	P3	0,697	0,1966	Valid
	P4	0,721	0,1966	Valid
	P5	0,626	0,1966	Valid
	P6	0,642	0,1966	Valid
	P7	0,584	0,1966	Valid
	P8	0,698	0,1966	Valid
	P9	0,643	0,1966	Valid
Harga	P1	0,740	0,1966	Valid
	P2	0,816	0,1966	Valid
	P3	0,872	0,1966	Valid
	P4	0,737	0,1966	Valid
	P5	0,733	0,1966	Valid
	P6	0,599	0,1966	Valid
Suasana	P1	0,488	0,1966	Valid
	P2	0,706	0,1966	Valid
	P3	0,766	0,1966	Valid
	P4	0,697	0,1966	Valid
	P5	0,755	0,1966	Valid
	P6	0,798	0,1966	Valid
	P7	0,701	0,1966	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	P1	0,773	0,1966	Valid
	P2	0,797	0,1966	Valid

	P3	0,815	0,1966	Valid
	P4	0,813	0,1966	Valid
	P5	0,823	0,1966	Valid
	P6	0,778	0,1966	Valid
	P7	0,757	0,1966	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas di atas, menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Sig. Alpha* hitung lebih besar dari nilai *Sig. Alpha* tabel 0,05, dengan demikian item pertanyaan-pertanyaan tersebut dikatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha (α)*. Uji reliabilitas instrumen tersebut menggunakan pengujian dengan taraf signifikan 5%, jika suatu konstruk atau variabel memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0,70 maka variabel tersebut dinyatakan reliabel. Berdasarkan uji reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut:

Uji reliabilitas Kualiatas Pelayanan (X1), Harga (X2), Dan Suasana (X3).

a. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbachs Alpha	N of Items
.823	9

Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai *cronbrach's alpha (α)* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,823 atau lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas Harga (X2)

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2)

Reliability Statistics	
Cronbachs Alpha	N of Items
.825	6

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai *cronbrach's alpha (α)* pada variabel harga sebesar 0,825 atau lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel harga dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

c. Uji Reliabilitas Suasana (X3)

Tabel 12. Hasil Uji Relibilitas Variabel Suasana (X3)

Reliability Statistics	
Cronbachs Alpha	N of Items
.809	7

Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai *cronbrach's alpha (α)* pada variabel suasana sebesar 0,809 atau lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel suasana dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Uji reliabilitas variabel pengelolaan manajemen keuangan (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 13. Hasil Uji Relibilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbachs Alpha	N of Items
.898	7

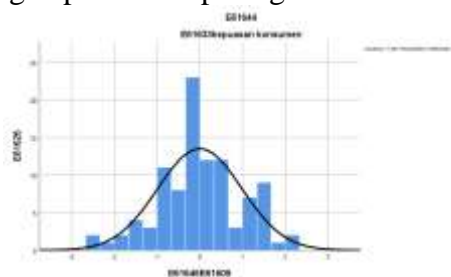
Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai *cronbrach's alpha* (α) pada variabel kepuasan konsumen sebesar 0,898 atau lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel suasana dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur instrumen kuesioner dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

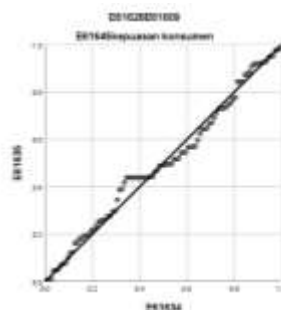
1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016: 154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5%, maka regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut hasil pengujian dengan grafik histogram, grafik *P-Plot* dan uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Grafik *Histogram*

Gambar 1 *Histogram* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diteliti berdistribusi normal.



Gambar 2. Hasil *P-plot*

Gambar 2 *P-plot* menunjukkan bahwa semua data berdistribusi secara normal, karena sebaran data berada disekitar garis diagonal yang mengikuti arah garis diagonal.

Tabel 14. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
------------------------------------	--

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91468467
Most Extreme Differences	Absolute	.097
	Positive	.069
	Negative	-.097
Test Statistic		.097
Asymptotic Significance (2-tailed)		.091 ^c
a. Test Distribution is Normal		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction		
d. This is a lower bound ...		

Berdasarkan tabel 14 uji *Kolmogorov-Smirnov* diatas menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah $0,200 > \alpha (0,05)$ yang dilihat dari kolom *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0,091 maka dapat disimpulkan bahwa data sampel pada penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dengan melihat nilai toleransi dan *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Apabila nilai toleransi $>0,10$ dan $VIF >10$, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Berikut ini nilai VIF dalam model penelitian ini:

Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.393	2.541
	Harga	.470	2.128
	Suasana	.504	1.985
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen			

Berdasarkan tabel 15 diatas, dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing variabel dalam model regresi memiliki nilai *tolerance* $>0,10$ dan nilai hasil perhitungan VIF juga menunjukkan masing-masing variabel dalam model regresi memiliki nilai $VIF <10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan uji *glejser*. Berikut ini hasil pengolahan:

Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Significance
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.353	1.205		1.952	.054

	Kualitas Pelayanan (X1)	-.041	.042	-.143	-.958	.341
	Harga (X2)	-.056	.292	-.037	-.192	.850
	Suasana (X3)	.093	.046	.066	2.031	.406
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)						

Berdasarkan tabel 16. uji glejser diatas menunjukkan nilai $Sig > \alpha$ (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa data sampel pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas antara variabel dalam model regresi.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol maupun dari observasi. Dalam penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis koefisien determinan, uji F dan uji t.

1. Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinan (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel literasi keuangan (X) yang mencakup kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan suasana (X3) secara keseluruhan dalam menjelaskan variabel kepuasan konsumen (Y), dalam penelitian ini uji koefisien determinan dilakukan untuk mengetahui besarnya nilai Adjusted R Square pada regresi. Hasil analisis koefisien determinan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinan (Adjusted R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.743	.735	1.944
a. Predictors: (constant) Suasana, Harga, Kualitas Pelayanan...				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				

Berdasarkan tabel 17 diatas dapat dilihat bahwa hasil analisis SPSS *model summary* menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square (R^2) sebesar 0,735 atau sama dengan 73,5%. Berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan suasana (X3) secara keseluruhan dapat menjelaskan variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 73,5% dan sisanya 26,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk kedalam penelitian ini. Bisa berupa lokasi, promosi, citra merek dan lain sebagainya (Fardiani, 2014).

2. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat dependen. Hasil uji statistik F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 18. Hasil Uji Statistik F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	1050.224	3	350.075	92.598	.000 ^b
	Residual	362.936	96	3.781		
	Total	1413.160	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (constant) Suasana, Harga, Kualitas Pelayanan...						

Berdasarkan tabel 18 uji F menunjukkan nilai sig 0,000 dan nilai F_{hitung} 92.598. Berarti nilai sig lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan berdasarkan perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} ($t_{tabel} \alpha=0,05, df=k;n-k$ maka $df=3,97$) didapat F_{hitung} 92.598 lebih besar dari F_{tabel} 2,69 ($92.598 > 2,69$) sehingga dalam hal ini H_0 ditolak H_4 diterima, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan suasana (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan suasana (X3) secara individual terhadap kepuasan konsumen (Y) pada cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat. Hasil analisis statistik uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 19. Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.822	2.036		.404	.687
	Kualitas Pelayanan	.122	.071	.141	1.704	.092
	Harga	.377	.069	.413	5.467	.000
	Suasana	.505	.087	.423	5.803	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 19 diatas dapat dilihat bahwa:

1. Variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai sig 0,092 dan nilai t_{hitung} 0,1704. Berarti nilai sig lebih besar dari taraf signifikan 0,05 ($0,092 > 0,05$), dan berdasarkan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} ($t_{tabel} \alpha=0,05, df=n-k$ maka $df=100-3$) didapat t_{hitung} 1,704 lebih kecil dari t_{tabel} 1,984 ($0,1,704 < 1,984$). Sehingga dalam hal ini H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun.
2. Variabel harga (X_2) memiliki nilai sig 0,000 dan nilai t_{hitung} 5,467. Berarti nilai sig lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan berdasarkan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} ($t_{tabel} \alpha=0,05, df=n-k$ maka $df=100-3$) didapat t_{hitung} 5,467 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 ($5,467 > 1,984$). Sehingga dalam hal ini H_0 ditolak H_1 diterima. Artinya variabel harga (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Berarti semakin murah harga makanan dan minuman maka semakin tinggi kepuasan konsumen di Cafe Jebat Jilid Dua.
3. Variabel suasana (X_3) memiliki nilai sig 0,000 dan nilai t_{hitung} 5,803. Berarti nilai sig lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan berdasarkan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} ($t_{tabel} \alpha=0,05, df=n-k$ maka $df=100-3$) didapat t_{hitung} 5,803 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 ($5,803 > 1,984$). Sehingga dalam hal ini H_0 ditolak H_1 diterima. Artinya variabel suasana (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Berarti semakin menyenangkan suasana cafe makan semakin tinggi kepuasan konsumen di Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun.

IV. Pembahasan Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut memberikan makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan masih ada konsumen yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak cafe masih kurang baik, namun masih banyak juga konsumen yang tidak peduli akan hal itu dan masih tetap mengunjungi cafe, karena faktor lain bukan hanya dari kualitas pelayanannya.

seorang konsumen atau pelanggan akan memilih kinerja produk mana yang lebih efektif dan efisien dan cocok dengan kebutuhan serta sesuai nilai suatu harga atau biaya, bila kinerja tersebut efektif dan efisien dengan harapannya berarti konsumen akan merasa puas dan akan membuat perhitungan pengeluaran biaya untuk pengadaan produk, Maulana (2016).

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. harga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, artinya apabila harga dapat dikatakan handal apabila sesuai dengan kemampuan dan harapan maka konsumen akan merasa puas dan senang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari, (2018) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara harga dan kepuasan konsumen.

seorang konsumen atau pelanggan akan memilih kinerja produk mana yang lebih efektif dan efisien dan cocok dengan kebutuhan serta sesuai nilai suatu harga atau biaya, bila kinerja tersebut efektif dan efisien dengan harapannya berarti konsumen akan merasa puas dan akan membuat perhitungan pengeluaran biaya untuk pengadaan produk, Maulana (2016).

Pengaruh Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa suasana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Suasana sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, yang artinya semakin baik suasana cafenya maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen, karena pada hakikatnya suasana cafe yang nyaman membuat konsumen betah di cafe. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vivianli Liu, (2016) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara suasana dan kepuasan konsumen.

Tulipa (2014) menyatakan bahwa setiap pelaku usaha menilai kepuasan dari terpenuhi atau tidaknya harapan yang dimiliki oleh konsumen. Suasana yang nyaman dapat membuat konsumen senang menghabiskan waktunya yang cukup lama didalam cafe. Rela menghabiskan waktu yang cukup lama di cafe merupakan sebuah keadaan psikologis seseorang dimana mereka senang, nyaman, dan puas sehingga tanpa sadar mereka telah menghabiskan waktu yang cukup lama di cafe (Frasa dan Kusuma, 2015).

V. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat” maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun.
2. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun.

3. Suasana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun.
4. Kualitas pelayanan, harga, dan suasana berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Jebat Jilid Dua di Desa Gemuruh Kecamatan Kundur Barat Kabupaten Karimun.

VI. Daftar Pustaka

- Batubara, A., & Hidayat, R. 2016. Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket pada PSA Mihin Lanka Airlines. *Jurnal Ilman*, 4(1), 33–46.
- Dadah, A. 2018. Pengaruh Promosi dan Store Atmosphere Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Suvery Pada Konsumen Optik MM Kieraha Futuru Bandung). *Skripsi*. Universitas Pasundan. Bandung.
- Fardiani, N. A. 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandanaran Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, 2013, *Aplikasi Analisis Multifariat dengan Program IB SPSS 21 Edisi 7*, Semarang Universitas Diponegoro
- Graha, G. G. 2016. Pengaruh Desain Produk dan Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen Pada Distro Invictus Bandung. *Skripsi*. Universitas Pasundan. Bandung.
- Idayanti, D. 2020. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Fortune (Studi Kasus di Swalayan Top Pare Kediri). *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Kediri.
- Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Liu, V. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Meldarianda, R., & Henky Lisan. 2015. Store atmosphere. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 17(2), 97–108.
- Oktavari, I. 2015. Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Universitas Widyatama yang Bergerak Di Bidang Pendidikan Terhadap Citra Perusahaan. *Skripsi*. Universitas Widyatama. Bandung.
- Rahmat, I. 2018. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lolasi dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Keripik Cinta Air Hitam Langkat. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri. Sumatera Utara.

- Ramadhan, M. N. A. 2015. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala Pada Dealer Nissan Basuki Rahmat Di Kota Surabaya. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Ratnasari, D. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Metro Pengguna Layanan Go-Ride. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Lampung.
- Sartika M., & Sjendry, L. 2016 Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di KOTA Manado. *Jurnal EMBA*, Hal. 575-584.
- Septianto, K. 2018. Pengaruh Gaya Hidup, Cita Rasa, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Koffie Racer Parittiga Bangka Barat. *Skripsi*. Universitas Bangka Belitung.
- Setyowati, E. & Wiyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(2), 17–21.
- Sigit, P. R. D., & Oktafani, F. 2015. Effect on the Quality of Customer Satisfaction Futsal. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*, 1(3), 1–13.
- Situmeang, L. S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri. Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumayyah, I., & Rumpak, D. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmsphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada 404 Eatery And Coffe, Jakarta Timur. *Jurnal ADMINISTRASI BISNIS*, 3(2), 21–28.
- Venessa, I., & Arifin, Z. 2017. Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Harga terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 dan 2014/2015 Pengguna Kartu Pra-B. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(1), 44–48.
- Wardani, T. U. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Transportasi Gojek. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri. Sumatera Utara.
- Yulianingsih, A., & Suryawardani, B. 2018. *Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Nexa Hotel Bandung Tahun 2018) the Influence of Experiential Marketing and Brand Awareness on Purchase Decision (Case Study At Nexa Hotel Bandung in 2018)*. 4(2), 37.