

Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Tangerang

Kevin Diwirya

Universitas Buddhi Dharma
Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia
kevindiwirya59@gmail.com

Rekam jejak artikel:

Terima 30 Januari 2023;
Perbaikan 30 Februari 2023;
Diterima 21 Maret 2023;
Tersedia online 12 April 2023

Kata kunci:

Harga
Fasilitas
Kualitas Pelayanan
Kepuasan Pelanggan

Abstrak

Tujuan penulisan skripsi ini ialah untuk mengetahui secara parsial dan simultan sejauh mana pengaruh dari seluruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Teknik pengolahan data yang dilakukan memakai SPSS versi 25.

Dari penelitian pada pengujian t diketahui bahwa t_{hitung} harga (X1) ialah $8,928 > t_{tabel} 1,657$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, t_{hitung} fasilitas (X2) ialah $10,539 > t_{tabel} 1,657$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, t_{hitung} kualitas pelayanan (X3) ialah $15,509 > t_{tabel} 1,657$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, berarti masing-masing pada variabel bebas berpengaruh baik pada variabel terikat.

Kemudian hasil penelitian pada nilai f diketahui bahwa f_{hitung} ialah $93,014 > f_{tabel} 1,91$ dengan tingkat ketentuan $0,000 < 0,05$, berarti seluruh variabel bebas memiliki pengaruh baik pada variabel terikat. Dari hasil koefisien determinasi pengaruh pada seluruh variabel bebas yang diteliti berjumlah 69,9%.

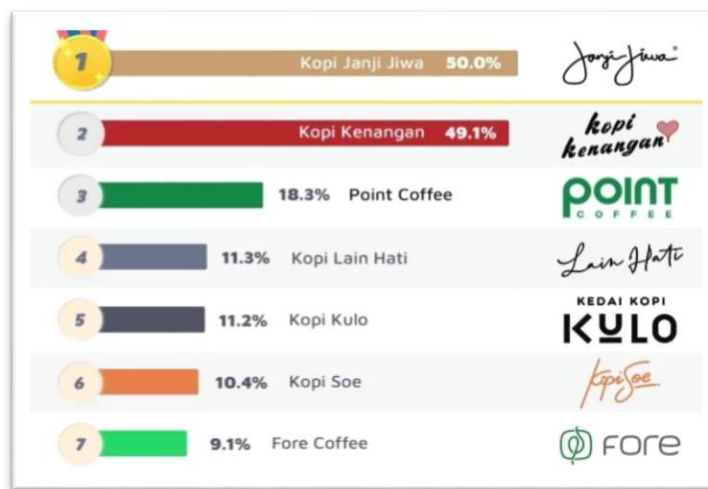
I. PENDAHULUAN

Kota Tangerang ialah kota yang berada di Provinsi Banten sekaligus menjadi kota terbesar ketiga di daerah Jabodetabek setelah Bekasi dan Depok. (Wikipedia.org, 2022). Dengan jumlah penduduk yang terbilang banyak, di Kota Tangerang pada saat ini sudah menjadi lokasi dimana banyak sekali orang-orang yang berkecimpung mendirikan berbagai macam usaha kuliner baik itu menu utamanya dalam bentuk makanan ataupun minuman.

Karena menurut (Silaswara, 2022) mengingat banyak penduduk di wilayah Kota Tangerang yang berada pada usia kerja dan merupakan salah satu wilayah metropolitan dengan ekonomi yang didominasi industri maka mobilitas penduduk di Kota Tangerang cukup tinggi. Dewasa ini banyak sekali usaha-usaha kuliner yang berdiri khususnya di Kota Tangerang dan kebanyakan yang selalu ramai pengunjung ialah usaha kuliner yang memiliki menu makanan ataupun minuman yang sederhana serta harga yang ditawarkan masih bisa terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.

(Silaswara, 2022) menyatakan bahwa harga sendiri mempengaruhi apakah pembeli akan membeli sesuatu dan apakah harga tersebut sesuai dengan manfaat yang mereka terima. Selain itu (Silaswara, 2022) juga mengatakan harga adalah faktor krusial apabila harga yang ditetapkan tinggi hal itu bisa menghambat pertumbuhan.

Jadi usaha kuliner yang cukup populer sekarang ini khususnya di Kota Tangerang ialah usaha kuliner kedai kopi yang bersifat kekinian salah satunya ialah Kopi Kenangan. Kopi Kenangan ialah sebuah usaha kuliner yang menyajikan kopi sebagai menu utamanya dan saat ini sudah memiliki 672 cabang yang tersebar di 45 kota (PT Bumi Berkah Boga, 2022). Kedai kopi ini juga menjadi salah satu kedai kopi lokal favorit masyarakat Indonesia. Bisa dilihat pada data berikut ini :



Gambar 1.1 Daftar Kedai Kopi Lokal Yang Disukai Masyarakat
Sumber : (Admin Jakpat, 2022)

Berdasarkan data tersebut, bisa dikatakan bahwa Kopi Kenangan ini berhasil bersaing dengan baik dengan kedai kopi lokal lainnya, karena bisa menduduki peringkat ke dua dari sekian banyak kedai kopi lokal yang beredar di Indonesia dan persentasenya pun hanya berselisih sedikit saja dengan Kopi Janji Jiwa yang merupakan peringkat ke satu.

Namun perkembangan Kopi Kenangan sendiri pada awal tahun 2022 ini bisa dibilang sangat menjanjikan, karena Kopi Kenangan berhasil meluncurkan produk baru yakni Kopi Kenangan Hanya Untukmu yang merupakan produk kopi kemasan siap minum dengan harga yang ramah di kantong (PT Bumi Berkah Boga, 2022).

Dimana produk tersebut pada awal tahun 2022 ini sudah tersebar di toko-toko retail wilayah Jabodetabek dan salah satunya ialah Kota Tangerang. Dengan begitu Kopi Kenangan bisa lebih dikenal lagi oleh Masyarakat Kota Tangerang, karena produk tersebut sudah tersebar di beberapa toko retail yang beredar seperti, Alfamart dan Indomart, maka dari itu produk kopi siap minum ini dapat dibeli dengan mudah tanpa harus berkunjung langsung ke gerainya.

Jadi tidak menutup kemungkinan Kopi Kenangan untuk menduduki peringkat ke satu sebagai kedai kopi lokal yang disukai masyarakat, Selain itu, tren peningkatan produk Kopi Kenangan juga berhasil dalam hal menetapkan Kopi Kenangan sebagai kafe pertama di Indonesia yang menyediakan produk kemasan siap minum (PT Bumi Berkah Boga, 2022).

Sedangkan Kopi Janji Jiwa tidak melakukan hal tersebut dan presentasinya juga hanya berselisih sedikit saja dari Kopi Kenangan. Maka dari itu besar kemungkinan Kopi Kenangan untuk menduduki peringkat ke satu dan mengahalahkan Kopi Janji Jiwa. Tentunya Kopi Kenangan ini menjadi salah satu kedai kopi yang populer dan disukai masyarakat.

Karena di Kopi Kenangan selain menu utamanya adalah kopi tetapi juga turut menyediakan menu-menu minuman lainnya yang bersifat non-kopi namun harganya tetap ramah dikantong dan tetap disukai oleh orang-orang seperti, Susu Milo, Susu Boba Gula Aren, Teh Tarik Ekspresso, Teh Bunga Melati, dan masih banyak lagi minuman non-kopi lainnya.

Tidak lupa, di kedai kopi ini pun juga menyediakan menu makanan yang bersifat camilan seperti, Roti Susu manis, Roti Cokelat Klasik, Roti Milo, Roti Martabak, dan lain-lain (Pebriana, 2022). Jadi hal itu lah yang membuat Kopi Kenangan ini dapat diminati Pelanggan di Kota Tangerang.

Selain itu hal lain yang membuat Kopi Kenangan ini banyak diminati pelanggan ialah memiliki kualitas pelayanan yang baik, karena menurut (Santosa, 2022) kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh di dalam sebuah penjualan karena dengan sikap yang ramah dan baik akan menjadikan pelanggan suka dan terus melakukan kunjungan ulang.

Maka dari itu apabila kita melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh maka si pelanggan pun tidak akan segan untuk berkunjung kembali. Lalu di kedai Kopi Kenangan juga menyediakan beberapa fasilitas yang dapat dimanfaatkan pelanggan seperti, AC, Wi-Fi, juga menyediakan masing-masing tempat untuk orang yang merokok dan tidak.

Sehingga di kedai Kopi Kenangan ini juga dapat digunakan sebagai tempat untuk relaksasi, hiburan, Meeting, dan tempat untuk bersenang-senang tentunya. Jadi dengan segala hal yang ditawarkan oleh Kopi Kenangan ini tentunya dapat menarik ketertarikan konsumen di Kota Tangerang untuk berkunjung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Harga

Menurut (Sunyato, 2012) dikutip dari (Hernawan, 2022) mendefinisikan bahwa :

“Harga ialah keseluruhan nominal yang disepakati pada barang ataupun jasa tertentu yang diperdagangkan pelanggan untuk keuntungan memiliki atau memanfaatkan barang atau jasa tersebut.”.

Menurut (Sunyato, 2012) dikutip dari (Hernawan, 2022) mendefinisikan bahwa :
“Harga merupakan uang yang dilimpahkan kepada barang tertentu.”

Menurut (Kusnawan, 2022) menyatakan bahwa :
“Harga yaitu total uang yang dipakai perusahaan pada barang ataupun jasa yang diperdagangkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.”.

Fasilitas

Menurut Kotler (2005: 75) mendefinisikan bahwa (Kusuma, 2015) :
“Fasilitas merupakan suatu rupa yang memiliki bentuk benda yang diberikan oleh penjual untuk membuat pelanggannya nyaman”.

Menurut Sulastiyono (2011: 98) menyatakan bahwa (Kusuma, 2015) :
“Fasilitas merupakan barang-barang yang disediakan secara fisik untuk memudahkan konsumen dalam melaksanakan aktivitasnya dan memenuhi kebutuhannya”.

Menurut Tjiptono (2004 : 93) mendefinisikan bahwa (Fathoni & Suprpto, 2016) :
“Fasilitas merupakan salah satu dari beberapa aspek yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan”.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Kusnawan, 2022) menyatakan bahwa :
“Pelayanan ialah suatu hal dalam bentuk apapun yang dilakukan untuk memuaskan pelanggan”.

Menurut (Herawati et al., 2018) dikutip dari (Hernawan, 2022) mendefinisikan bahwa :
“Kualitas pelayanan ialah suatu kegiatan yang biasanya dilakukan oleh satu pihak kepada lainnya, pada umumnya tanpa berbentuk fisik serta tanpa mengakibatkan kepemilikan siapapun”.

Menurut Atmaja (2018) dikutip dari (Kusnawan, 2022) mendefinisikan bahwa :
“Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran yang diinginkan supaya dapat menjadi pengaturan dari ukuran kelebihan tersebut agar keinginan pelanggan dapat terpenuhi”.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2009: 138) mendefinisikan bahwa (Sembiring, 2014) :
“Kepuasan pelanggan merupakan rasa kebahagiaan atau ketidakpuasan yang dihasilkan dari ekspektasi dan realitanya”.

Menurut (Firmansyah, 2018) dikutip dari (Santosa, 2022) mendefinisikan bahwa :
“Kepuasan pelanggan ialah ungkapan emosi seseorang ketika menyelaraskan hasil yang diharapkan sejalan dengan preferensinya.”.

Menurut McIlroy and Barnett (2000) mendefinisikan bahwa (Syahsudarmi, 2018) :
“Kepuasan pelanggan adalah sebuah tolak ukur sejauh mana harapan dapat pelanggan terpenuhi dengan baik”.

III. METODE

Jenis Penelitian

Dalam hal ini menggunakan cara kuantitatif yang dimana menurut (Santosa, 2021) peneliti kuantitatif merupakan suatu penelitian yang lebih condong berhubungan dengan teknik pengumpulan data berupa angka dan analisis memakai statistik.

Objek Penelitian

Pada penelitian ini objeknya ialah orang yang pernah menjadi Konsumen dari Kopi Kenangan di Kota Tangerang.

Jenis dan Tektik Pengumpulan Data

Jenis data yang diterapkan ialah data primer dan sekunder, yang dimana diperoleh dari kuesioner yang berupa daftar pernyataan serta dari peneliti sebelumnya melalui situs web, buku, jurnal, dan lain-lain.

Populasi dan Sampel

Populasinya ialah konsumen Kopi Kenangan di Kota Tangerang dan sampelnya berjumlah 120 orang.

Teknik Analisis Data

Dengan memakai bantuan SPSS versi 25 untuk mengetahui hasil penelitian dengan uji T, uji F, dan uji *Coefficient* Determinasi (R^2).

IV. HASIL

1. Tabel Model Summary

- Uji *Coefficient* Determinasi (R^2) Parsial

Variabel	Hasil KD
Harga	0,403
Fasilitas	0,458
Kualitas Pelayanan	0,671

Dari tabel tersebut, dikatakan pengaruh variabel harga berjumlah 40,3%, sedangkan variabel fasilitas berjumlah 48,5%, dan variabel kualitas pelayanan berjumlah 67,1%, lalu sisanya diluar ruang lingkup penelitian.

- Uji *Coefficient* Determinasi (R^2) Simultan

Variabel	Hasil KD
Harga	0,699
Fasilitas	
Kualitas Pelayanan	

Dari tabel tersebut, diketahui pengaruh seluruh variabel bebas yang diteliti berjumlah 69,9%, kemudian sisanya diluar ruang lingkup penelitian.

2. Tabel Uji Hipotesis

- Uji T

Variabel	Sig	T tabel	Hasil
Harga	0,000	1,657	8,928
Fasilitas	0,000	1,657	10,539
Kualitas Pelayanan	0,000	1,657	15,509

Dari tabel tersebut, diketahui masing-masing variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh baik pada variabel terikat, hal ini dibuktikan dari hasil yang diperoleh sudah memenuhi kriteria, maka H1-H3 diterima.

- Uji F

Variabel	Sig	F tabel	Hasil
Harga	0,000	1,91	93,014
Fasilitas	0,000	1,91	
Kualitas Pelayanan	0,000	1,91	

Dari tabel tersebut, diketahui keseluruhan variabel bebas yang diteliti memiliki hubungan baik pada variabel terikat, hal ini dibuktikan dari hasil yang diperoleh sudah memenuhi kriteria, maka H4 diterima.

V. KESIMPULAN

1. Pada pengujian koefisien determinasi (R^2) diketahui pengaruh variabel harga berjumlah 40,3%, lalu variabel fasilitas berjumlah 48,5%, dan variabel kualitas pelayanan berjumlah 67,1%, sisanya diluar ruang lingkup penelitian, pada pengujian t dikatakan masing-masing variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh baik kepada variabel terikat, hal ini dibuktikan dari hasil yang diperoleh sudah memenuhi kriteria, maka H1-H3 diterima.
2. Pada pengujian koefisien determinasi (R^2) diketahui pengaruh keseluruhan variabel bebas yang diteliti berjumlah 69,9%, kemudian sisanya diluar ruang lingkup penelitian, pada pengujian f dikatakan keseluruhan variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh baik kepada variabel terikat, hal ini dibuktikan dari hasil yang diperoleh sudah memenuhi kriteria, maka H4 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin Jakpat. (2022). *7 Kedai Kopi Lokal Terfavorit, Kamu Setuju Nggak?* Jakpat.Net. <https://jakpat.net/info/7-kedai-kopi-lokal-terfavorit-kamu-setuju-nggak/>
- Bernardus, D., & Silaswara, D. (2022). *Prosiding : Ekonomi dan Bisnis Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Konsumen Pada*. 2(2).
- Fathoni, A., & Suprpto, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ekbis*, 16(2), 7. <https://doi.org/10.30736/ekbis.v16i2.64>
- Hernawan, E. (2022). Pengaruh Brand Image, Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Traveloka. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2). <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/pros/article/view/1579>
- Kusnawan, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pembelian Produk Melalui Aplikasi Online Tokopedia. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 159–167.
- Kusuma, dan S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12), 1–17. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3143>
- Pebriana, D. (2022). *Daftar Menu Kopi Kenangan Terbaru 2022, Harga dan Lokasi*. Kulinerkota.Com. https://www.google.co.id/url?q=https://kulinerkota.com/menu-kopi-kenangan/&sa=U&ved=2ahUKEwjKosa9rvb5AhVLSWwGHUtSC_oQFnoECAMQAg&usg=AOvVaw1EE90OHBYxxRi5HuYimiCR
- PT Bumi Berkah Boga. (2020). *Kopi Kenangan*. Kopikenangan.Com. <https://www.google.co.id/url?q=https://kopikenangan.com/outlets&sa=U&ved=2ahUKEwjrx7rT8Ib6AhUEFLcAHfSDDPQQFXoECAUQAQAg&usg=AOvVaw0oHFk3OOknrYyBZeMtq6NI>
- PT Bumi Berkah Boga. (2022). *KOPI KENANGAN, NEW RETAIL F&B UNICORN PERTAMA DI ASIA TENGGARA MELUNCURKAN PRODUK READY TO DRINK*. Kopikenangan.Com. <https://kopikenangan.com/news/kopi-kenangan-new-retail-fampb-unicorn-pertama-di-asia-tenggara-meluncurkan-produk-ready-to-drink>
- Santosa, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–7. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/793>
- Santosa, S. (2022). *Prosiding : Ekonomi dan Bisnis Pengaruh Harga , Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , dan Suasana Café*. 2(2).

- Sembiring, I. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.
- Sutanto, A., & Silaswara, D. (2022). Pengaruh Minat Konsumen, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Motor pada Amboh Motor di Wilayah Tangerang. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2).
<https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros/article/view/1591%0Ahttps://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros/article/download/1591/937>
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Journal Development*, 6(1), 47–60.
<https://doi.org/10.53978/jd.v6i1.67>
- Wikipedia.org. (2022). *Kota Tangerang*. Id.m.Wikipedia.Org.
https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Tangerang