
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citarasa terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen M'DI Coffee In Cafe Tasikmalaya)

Asda Nadya Santika¹, Depy Muhammad Pauzy², Suci Putri Lestari³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Perjuangan Tasikmalaya

E-mail: nadyaasda@gmail.com¹

Article History:

Received: 25 September 2022

Revised: 09 Oktober 2022

Accepted: 10 Oktober 2022

Keywords: *Service Quality, Taste, Customer Satisfaction*

Abstract: *This study aims to determine and analyze the description of Service Quality, Taste and Consumer Satisfaction at M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya. The influence of service quality and taste simultaneously on consumer satisfaction at M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya and the effect of service quality and taste partially on consumer satisfaction at M'DI Coffee In Cafe Tasikmalaya. The method used in this research is quantitative with a survey approach. With a research sample of 100 consumers as respondents. The data used is primary and secondary data. The analytical tool used in this study is multiple linear regression using the SPSS version.25 support application. based on the results of the study, it is known that the quality of service and taste of consumer satisfaction at M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya is in a high classification. Service Quality and Taste have a significant effect simultaneously on customer satisfaction and Service Quality and Taste have a partially significant effect on customer satisfaction at M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya cafe.*

PENDAHULUAN

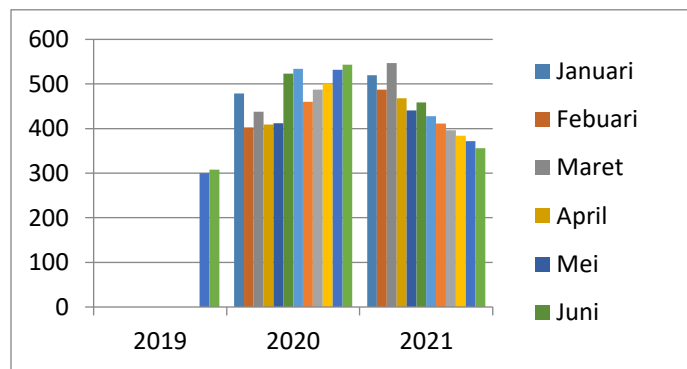
Pada saat ini, di daerah Kota Tasikmalaya telah banyak berdiri warung – warung kopi mulai dari kedai jalanan hingga kafe sekelas Janji Jiwa. Menurut kutipan *Times Indonesia* (2021), Tren minum kopi di Kota Tasikmalaya kini kian menjadi bagian dari gaya hidup kalangan milenial. Hal ini diiringi dengan tumbuh dan menjamurnya kedai dan kafe kopi yang berujung adanya persaingan yang kompetitif, sehingga menuntut para pelaku bisnis kopi untuk dapat menyediakan produk-produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau oleh konsumen. Pelaku bisnis juga diharapkan dapat mengembangkan suatu produk yang bermanfaat dan inovatif sesuai dengan harapan konsumen dan kebutuhan pasar, sehingga kepuasan konsumen dapat diperoleh dan akan membuat konsumen melakukan pembelian dimasa yang akan datang.

M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya adalah sebuah alternatif baru sebuah tempat nongkrong anak muda. Yang terletak di pinggiran Kota Tasikmalaya yang menyuguhkan beraneka ragam

bentuk olahan kopi dan juga berbagai jenis minuman lainnya seperti teh, mocktail, hazzelnut, dan makanan ringan pelengkapanya hingga nasi goreng, yang juga dilengkapi ketersediaan alat-alat pengolah kopi dan tenaga kerja yang professional. Keunikan dari kafe ini ialah mampu menyuguhkan suasana tenang yang terhindar dari interaksi keramaian dan jalan yang sibuk meskipun terletak di pinggir jalan, mempunyai prasarana antara lain keamanan, kenyamanan bagi pengunjung dengan tersedianya ruang parkir dengan adanya halaman yang cukup luas, ruang hijau yang cukup dan juga tenaga kerja yang bertugas untuk pengamanan di area tersebut, selain itu kafe ini juga memiliki koneksi wifi dan tempat charger hp gratis bagi pengunjung. Selain itu M'DI Coffee In Cafe juga sering mengadakan event-event tertentu seperti Live Music, mengadakan turnamen *Play Station* pada setiap akhir bulan, dan acara nonton bareng pertandingan sepak bola.

Target konsumennya yaitu para karyawan dan mahasiswa yang berada disekitar daerah tersebut. Kafe ini menawarkan konsep kafe pada umumnya yang bernuansa dalam ruangan yang berada di pinggir jalan. Konsep ini menjadikan suasana yang santai dan intim bagi konsumennya serta menyuguhkan pemandangan kendaraan yang lalu lalang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik kafe, jumlah pengunjung M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya pada tahun 2019-2021 setiap bulannya selalu mengalami fluktuasi, akan tetapi supaya lebih jelas, penulis mencoba menyajikan dalam gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1. Jumlah Perubahan Pengunjung M'DI Coffee In Café Tahun 2019-2021

Jumlah pengunjung M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya pada tahun 2020, terhitung dari bulan Januari sampai bulan Desember selalu mengalami penurunan penjualan. Dimana pada tahun 2020, M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya memperoleh jumlah pengunjung sebanyak 5.721 pengunjung. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah pengunjung M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya mencapai 5.179. Hal ini berarti pada tahun 2021 M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya mengalami penurunan jumlah pengunjung sebanyak 242 pengunjung. Penurunan jumlah pengunjung M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya yaitu terjadi selama beberapa bulan secara beruntun, yaitu terhitung sejak bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2021.

LANDASAN TEORI

Pengertian Kualitas pelayanan

Menurut *Fandy Tjiptono* (2014:268) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Dimana jika sebuah perusahaan telah memaksimalkan kualitas pelayanan yang ada maka akan berpengaruh pada ekspektasi serta realita yang menyenangkan juga menguntungkan

bagi konsumen sehingga munculah citra baik perusahaan di benak konsumen yang mampu memunculkan loyalitas konsumen itu sendiri.

Pengertian Citarasa

Menurut Sari (2013: 55) mengemukakan citarasa merupakan suatu wujud nyata yang sudah pasti akan dibawa oleh barang-barang yang dihasilkannya. Semua konsumen akan sangat besar perhatiannya terhadap Citarasa tersebut terutama yang akan dipergunakan oleh dirinya sendiri atau keluarganya. Berbicara tentang Citarasa suatu produk memang mempunyai peranan yang cukup penting dan sangat menentukan dalam proses pemilihan jenis produk. Sebab dengan penampilan yang mampu memberikan Citarasa yang khas dan sesuai selera konsumen, maka kecenderungan pembelian untuk membeli produk akan sangat kuat.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Engel, *et all* (1990) dalam Tjiptono (2016: 146) mengungkapkan kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu teknik atau cara untuk mencari, memperoleh, menyimpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang diperoleh.

Menurut Sugiyono (2015:2) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Russeffendi (2010:33) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara atau angket mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang sedang kita teliti. Melalui angket dan sebagainya kita mengumpulkan data untuk menguji hipotesis atau menjawab suatu pertanyaan.

Melalui penelitian deskriptif ini peneliti akan memaparkan yang sebenarnya terjadi mengenai keadaan sekarang ini yang sedang diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas menurut Sanusi (2011:4) adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel. Dimana hubungan sebab-akibat tersebut sudah dapat diprediksi oleh peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel-variabelnya. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Citarasa. Sedangkan variabel terikatnya yaitu Kepuasan Konsumen.

Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme (filsafat yang beranggapan bahwa pengetahuan itu semata-mata berdasarkan pengalaman dan ilmu yang pasti), digunakan untuk meneliti pada populasi / sampel tertentu (Sugiyono, 2015:14)

Selain itu dalam penelitian ini penulis juga menggunakan metode penelitian survei. Sugiyono (2015:7) mendefinisikan Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian *relative*, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Penelitian survei dilakukan untuk membuat generalisasi dari sebuah pengamatan dan

hasilnya akan lebih akurat. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan memberikan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini akan menjabarkan mengenai variabel-variabel yang di teliti, antara lain : Kualitas pelayanan, Citarasa dan kepuasan konsumen di M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan perintis kemerdekaan, Kawalu sebrang perumahan Griya Mitra Batik, Kota Tasikmalaya.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, Citarasa, serta kepuasan konsumen di M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya, disini penulis melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 kuisisioner untuk 100 konsumen yang menjadi responden sebagai acuan untuk di lakukannya berbagai uji sehingga dapat mengetahui hasil atau kesimpulan jawaban dari responden mengenai variabel kualitas pelayanan, Citarasa terhadap kepuasan konsumen yang di teliti.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citarasa Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen di M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh fungsi kualitas pelayanan, dan citarasa secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya dilakukan uji F. Dimana berdasarkan hasil perthitungan di dapatkan nilai Sig. sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (nilai $\alpha = 5\%$). Dengan demikian dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan citarasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Sehingga dapat di simpulkan jika kedua faktor tersebut yakni kualitas pelayanan dan citarasa meningkat maka akan membuat kepuasan konsumen pun semakin meningkat.

Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citarasa Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen di M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh fungsi kualitas pelayanan (X_1) secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya dapat dilihat dengan cara melihat nilai sig. 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (nilai $\alpha = 5\%$) hasil perhitungan SPSS versi 25 dapat di lampiran 6 halaman 114. Dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga jika kualitas pelayanan disana meningkat maka akan meningkatkan pula kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah di rasakan.

KESIMPULAN

Dari hasil pemaparan dan pembahasan data di atas maka kesimpulan dari hasil penelitian adalah :

1. Kualitas pelayanan di M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya terqualifikasi dengan kategori baik, untuk citarasa kopi dan makanan M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya dapat dikatakan sesuai dengan harapan konsumen karena berada dalam klasifikasi tinggi, serta untuk kepuasan konsumen M'DI Coffee in Cafe Tasikmalayapun berada dalam klasifikasi tinggi.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Citarasa berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di kafe M'DI Coffee in

Cafe Tasikmalaya. Semakin meningkat kualitas pelayanan, dan Citarasa maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen pada kafe M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya.

3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Citarasa berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada kafe M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya. Semakin meningkat kualitas pelayanan, dan Citarasa maka akan meningkatkan kepuasan konsumen kafe M'DI Coffee in Cafe Tasikmalaya.

DAFTAR REFERENSI

- Chika Ramadhani, Amelia Wuntu. 2018. *Pengaruh Citarasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Rumah Makan Warung Sidik Kota Batu)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya.
- Drummond, K. E., & Brefere, L. M. 2010. *Nutrition for foodservice and culinary professionals*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Fajar Ibnu Rodli. 2016. *Pengaruh Citarasa Produk, Kualitas Pelayanan Dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Es Teller77 Cabang Hypermart Kediri Town Square*. Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri. Vol. 12 Nomor 05.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goklas Agus Efendi Sianturi. 2021. *Pengaruh Citarasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Ragusa Es Krim Italia*. Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Vol 3, No. 1, September 2021, pp. 35-49
- Imam Ade Mahfud. 2021. *Pengaruh Citarasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Mie Ayam Bakso Pertamax Kabupaten Kaur*. Journal of Indonesian Management, Vol. 1 No. 3 September 2021 page: 244– 251
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : Aditama.
- John J. Sviokla, 2017. *Keeping Customer*. Harvard Business Review Book.
- Kotler, Phillips. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Indeks.