

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada WIB Coffee & Eatery di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali

Hilma Ihtama Rusda*¹, Sri Wanti²
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Tadulako^{1,2}
*e-mail: hilmaima99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan terdiri atas bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) Terhadap kepuasan pelanggan pada WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 60 responden yang dipilih menggunakan Teknik purposif sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala likert dan di analisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, setiap dimensi pelayanan juga memberikan pengaruh positif. Dimensi bukti fisik memperoleh penilaian sangat baik dalam hal kenyamanan dan penampilan café, keandalan dinilai baik namun masih perlu perbaikan pada ketepatan waktu penyajian, daya tanggap menunjukkan pelayanan cepat dan responsive, jaminan meberikan rasa aman dan kepercayaan pelanggan, sedangkan empati memiliki nilai baik terutama pada kemudahan komunikasi antara karyawan dan pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan secara keseluruhan memperoleh mean 4,31 dengan kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa pelanggan puas, memiliki minat berkunjung Kembali, serta kepada orang lain.

Kata kunci : Kualitas pelayanan; Kepuasan pelanggan; WIB Coffee & Eatery; Bungku Tengah; Kabupaten Morowali.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, consisting of physical evidence (Tangible), Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, on customer satisfaction at WIB Coffee & Eatery in Bungku Tengah District, Morowali Regency. This type of research is quantitative research with a descriptive approach with an associative approach. The research sample consisted of 60 respondents, who were selected using the purposive sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using validity, reliability, descriptive analysis, and multiple linear regression analysis. The results of the study show that simultaneously all dimensions of service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially, each dimension of service also has a positive influence. The physical evidence dimension received a very good assessment in terms of the comfort and appearance of the café, reliability was considered good but still needed improvement in the timeliness of presentation, responsiveness to provide fast and responsive service, guarantee to provide a sense of security and customer trust, while empathy had good value, especially in the ease of communication between employees and customers. The overall customer satisfaction variable obtained a mean of 4.31 in the excellent category, which indicates that customers are satisfied, have an interest in returning visits, as well as to others.

Keywords : Service quality; Customer satisfaction; WIB Coffee & Eatery; Bungku Tengah; Morowali Regency

PENDAHULUAN

Café Merupakan sebuah tempat usaha yang menyajikan dan menjual berbagai jenis minuman, terutama kopi, serta makanan ringan, makanan berat, dan hidangan penutup. Café biasanya dirancang untuk menjadi tempat yang nyaman dan Santai bagi pelanggan untuk bersosialisasi, bekerja, belajar, atau sekedar

menikmati waktu luang. Kini café juga tempat di mana orang bisa menikmati minuman, makanan, dan suasana yang menyenangkan untuk berbagai keperluan.

Kata “cafe” berasal dari bahasa Perancis, yang berarti kopi. Oleh karena itu, semua cafe menyediakan berbagai jenis minuman kopi, mulai dari *expresso*, *cappuccino*, *latte*, hingga kopi tubruk. Selain kopi, cafe juga menawarkan berbagai pilihan teh, jus, smoothies, dan minuman lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

Namun, meskipun kata cafe mengacu pada tempat yang menyajikan kopi, banyak cafe kini yang menawarkan beragam makanan, mulai dari makanan ringan seperti pastry, sandwich, hingga hidangan berat seperti pasta dan pizza. Inilah yang membuat cafe tidak hanya menjadi tempat untuk menikmati kopi, tetapi juga sebagai tempat untuk makan, bekerja, belajar, atau bahkan bersosialisasi. Untuk memahami lebih dalam tentang Cafe. Café kini juga menjadi bagian Dari gaya hidup modern tempat untuk bersantai, bekerja, bertemu teman, hingga mencari inspirasi.

Abad ke-15 di wilayah Timur Tengah, tepatnya di kawasan Ottoman, seperti di Istanbul. Pada waktu itu, kedai kopi pertama dikenal dengan nama “qahveh khaneh.” Di sini, orang-orang berkumpul untuk menikmati kopi sambil berdiskusi, berbincang tentang isu politik, atau bahkan berdiskusi tentang sastra dan filosofi. Seiring berjalannya waktu, tradisi berkumpul di kedai kopi ini mulai menyebar ke Eropa. Pada abad ke-16, kopi mulai diperkenalkan ke Eropa, dan cafe pertama dibuka di Venesia, Italia.

Cafe kemudian menyebar ke seluruh dunia. Dari Eropa, konsep cafe masuk ke Amerika Serikat pada abad ke-19 dan berkembang pesat pada abad ke-20. Di Asia, terutama di Jepang dan Korea, cafe juga mulai populer di era modern, dengan beragam konsep dan tema yang lebih modern dan stylish. Menurut Kasmir (2017) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Menurut Aria dan Atik (2018) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah kompetitor di wilayah tersebut, *WIB Coffee & Eatery* dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap mampu menarik dan mempertahankan pelanggan.

Seperti yang diungkapkan oleh Sunyoto (2019) bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan di mana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Hal tersebut karena apabila konsumen puas, ia akan membeli kembali atau memberikan rekomendasi pada calon pelanggan lainnya.

Sedangkan menurut Kotler & Armstrong (2021) kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Dengan demikian kepuasan pelanggan ini juga berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan yang dapat memberikan banyak nilai baik bagi konsumen maupun perusahaan sendiri. Menurut salah satu Pelanggan Café *WIB Coffee & Eatery* Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali mengatakan bahwa adanya Kualitas Pelayanan yang tidak bagus dengan keterlambatan melayani dan mengantarkan pesanan ketempat duduk tersebut.

Penelitian oleh Wati (2018) serta Siswadi dan Muharam (2020) meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada sektor jasa yang berbeda, yaitu perusahaan layanan teknologi dan perpustakaan. Sementara itu, penelitian oleh Yaqin et al. (2021), Hasibuan (2021), serta Anjeli dan Chair (2022) lebih banyak berfokus pada sektor café sebagai objek penelitian. Meskipun telah dilakukan pada sektor café, penelitian-penelitian tersebut masih terbatas pada lokasi dan objek usaha tertentu sehingga belum menggambarkan kondisi yang lebih luas pada industri jasa makanan dan minuman secara umum. Oleh karena itu, masih terdapat kebutuhan penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada konteks café atau usaha kuliner lainnya dengan karakteristik lokasi dan konsumen yang berbeda.

Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya memfokuskan pada hubungan langsung antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, seperti pada penelitian Yaqin et al. (2021), Hasibuan (2021), dan Anjeli dan Chair (2022). Penelitian tersebut belum banyak mengintegrasikan variabel lain seperti loyalitas pelanggan atau variabel mediasi yang dapat menjelaskan hubungan yang lebih kompleks antara kualitas pelayanan dan perilaku pelanggan. Sementara itu, penelitian oleh Wati (2018) dan Siswadi dan Muharam (2020) telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan, namun penelitian serupa masih terbatas pada sektor tertentu. Hal ini menunjukkan

adanya peluang untuk mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel tambahan guna memperkaya pemahaman mengenai hubungan antar variabel dalam konteks pelayanan.

Penelitian terdahulu sebagian besar menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis yang relatif sederhana seperti regresi dan analisis deskriptif. Hanya penelitian Siswadi dan Muharam (2020) yang menggunakan analisis jalur untuk melihat hubungan antar variabel secara lebih komprehensif. Hal ini menunjukkan masih terbukanya peluang untuk menggunakan pendekatan analisis yang lebih komprehensif atau model analisis yang lebih kompleks guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan variabel lainnya.

Walaupun beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil tersebut diperoleh dari objek penelitian yang berbeda-beda dengan karakteristik konsumen yang tidak sama. Perbedaan konteks tersebut memungkinkan munculnya hasil empiris yang berbeda apabila penelitian dilakukan pada lokasi, jenis usaha, atau karakteristik pelanggan yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian lanjutan masih diperlukan untuk menguji kembali hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada konteks yang berbeda.

Dari latar belakang yang dimuat, terlihat bahwa strategi promosi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen, sehingga peneliti melakukan penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *WIB coffee & eatery* di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali.

METODE PENELITIAN

Menurut Sudarmanto et al, (2022), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian atau riset yang berhubungan dengan angka, jumlah, besaran, data, tabel, statistik, komputasi serta hubungan kausalitas yang menggunakan rangkaian kerja matematika sehingga datanya dapat dihitung serta menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan kuantitas dalam menjawab permasalahan yang ditanyakan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Morowali yang membeli di *WIB Coffee & Eatery* dan Menurut data yang di dapat populasi yang datang membeli tidak bisa diprediksi, maka populasi dalam penelitian ini jumlahnya tidak terbatas atau tidak diketahui.

Teknik yang digunakan dalam mengambil data sampel adalah *non probability sampling* yaitu sistem pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Maka sampel yang di ambi berjumlah 30 sama dengan 500, Pada penelitian ini di dapatkan variabel 6 (Variabel Dependen dan Variabel Independen) yang kemudian di kali dengan 10 ($10 \times 6 = 60$). Sehingga dari perhitungan tersebut di dapatkan sebanyak 60 responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data primer menggunakan pada data yang telah dikumpulkan secara langsung pada penelitian ini hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah mengunjungi *Critoe Coffee* akan digunakan untuk mengolah data primer. Data yang digunakan merupakan data ordinal yang kemudian diubah menjadi data interval dengan menggunakan *Method of Succesive Interval*.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas ini diperoleh dari mengkorelasikan skor item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item. Item yang memiliki korelasi tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Menurut Sugiyono (2023) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Instrumen dikatakan valid jika memiliki korelasi (*correlated item total correlated*) $\geq 0,3$ sebaliknya jika koefisien korelasi $\leq 0,3$ maka di katakana tidak valid.

Pengujian reliabilitas merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji ini dilakukan untuk mengamati kesesuaian nilai sebuah kuesioner yang dikerjakan oleh seorang responden pada kesempatan atau waktu yang berbeda dan dengan menggunakan SPSS yaitu uji *Cronbach Alpha* (α). Untuk mengukur reliabilitas, instrument yang reliabel adalah instrument yang bila di gunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2023).

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji apakah model regresi yang akan dibuat layak untuk digunakan. Uji asumsi klasik ini digunakan dalam penelitian yang terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastisitas. Untuk mengetahui hubungan kedua variabel independent (Kualitas

pelayanan) secara simultan dengan variabel dependent (Kepuasan Pelanggan) maka dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan analisis regresi linier berganda.

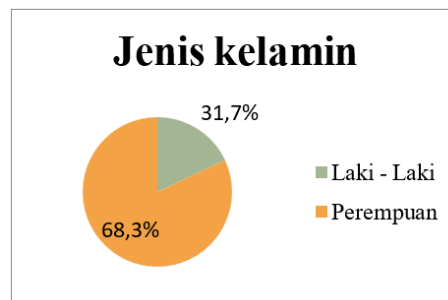
Uji signifikan simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai tingkat signifikansi yang dihasilkan pada output dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5% (0,05). Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, sedangkan jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, yaitu untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh secara individual atau parsial terhadap kepuasan pelanggan (Ghozali, 2021 dalam Muhammad R., 2019). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi yang diperoleh pada output dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05). Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, sedangkan jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

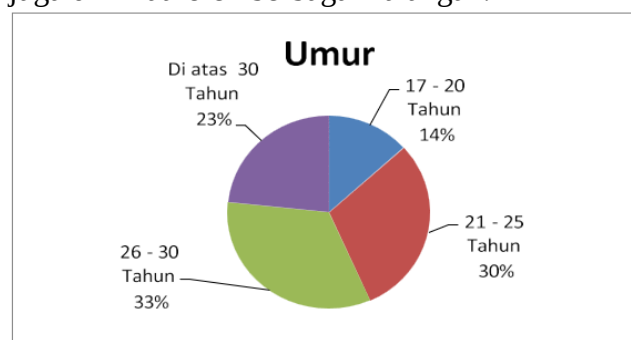
Hasil Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini menggambarkan profil pelanggan WIB Coffee & Eatery di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali yang berjumlah 60 orang, ditinjau dari jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan.



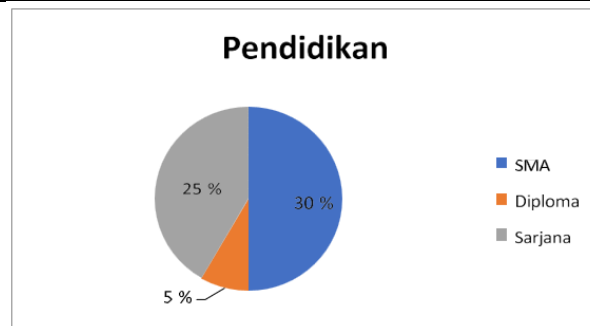
Gambar 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 41 orang (68,3%), sedangkan perempuan berjumlah 19 orang (31,7%). Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh kebiasaan kelompok laki-laki yang lebih sering memanfaatkan kafe sebagai tempat berkumpul, berdiskusi, atau melakukan pertemuan informal. Meskipun demikian, persentase pelanggan perempuan yang cukup besar menunjukkan bahwa kafe ini juga diminati oleh berbagai kalangan.



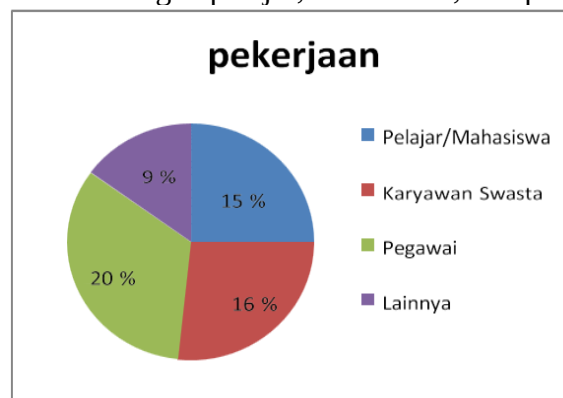
Gambar 2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, responden didominasi oleh kelompok usia produktif muda, terutama usia 26–30 tahun, diikuti kelompok usia 21–25 tahun sebanyak 18 orang (30,0%), usia di atas 30 tahun sebanyak 14 orang (23,3%), serta usia 17–20 tahun sebanyak 8 orang (13,3%). Hal ini menunjukkan bahwa *WIB Coffee & Eatery* banyak diminati oleh kalangan dewasa muda yang umumnya memiliki gaya hidup aktif dan sering menjadikan kafe sebagai tempat bersosialisasi, bekerja, maupun bersantai. Sementara itu, keberadaan responden berusia di atas 30 tahun dan kelompok usia 17–20 tahun menunjukkan bahwa kafe ini juga menarik pelanggan dari berbagai kelompok usia.



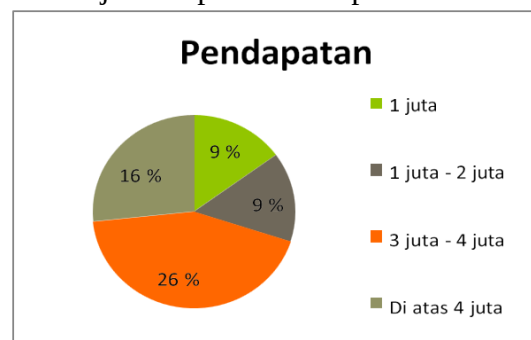
Gambar 3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 30 orang (50,0%), diikuti pendidikan Sarjana sebanyak 25 orang (41,7%) dan Diploma sebanyak 5 orang (8,3%). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan kafe berasal dari kalangan dengan latar belakang pendidikan yang cukup baik. Dominasi pendidikan SMA dan Sarjana juga mengindikasikan bahwa pelanggan sebagian besar berasal dari kalangan pelajar, mahasiswa, maupun pekerja muda.



Gambar 4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden merupakan pegawai sebanyak 20 orang (33,3%), diikuti karyawan swasta sebanyak 16 orang (26,7%), pelajar/mahasiswa sebanyak 15 orang (25,0%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 9 orang (15,0%). Hal ini menunjukkan bahwa kafe tersebut banyak dikunjungi oleh kalangan pekerja yang memanfaatkan kafe sebagai tempat bersantai, berdiskusi, atau melakukan pertemuan di luar jam kerja. Selain itu, keberadaan pelajar dan mahasiswa juga menunjukkan bahwa kafe menjadi tempat yang nyaman untuk belajar maupun berkumpul bersama teman.



Gambar 5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan

Sementara itu, berdasarkan pendapatan, mayoritas responden memiliki pendapatan antara 3–4 juta rupiah per bulan sebanyak 26 orang (43,3%), diikuti pendapatan di atas 4 juta rupiah sebanyak 16 orang (26,7%), serta masing-masing 9 orang (15,0%) dengan pendapatan di bawah 1 juta rupiah dan 1–2 juta rupiah. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan WIB Coffee & Eatery berasal dari kalangan usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah hingga perguruan tinggi serta tingkat ekonomi menengah.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
	X1.1	0.884	Valid

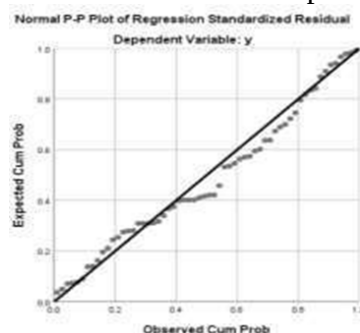
Bukti Fisik	X1.2	0.725	Valid
	X1.3	0.565	Valid
	X1.4	0.872	Valid
Keandalan	X2.1	0.687	Valid
	X2.2	0.831	Valid
	X2.3	0.682	Valid
	X2.4	0.595	Valid
Daya Tanggap	X3.1	0.776	Valid
	X3.2	0.341	Valid
	X3.3	0.566	Valid
	X3.4	0.714	Valid
Jaminan	X4.1	0.444	Valid
	X4.2	0.798	Valid
	X4.3	0.891	Valid
	X4.4	0.447	Valid
Empati	X5.1	0.805	Valid
	X5.2	0.401	Valid
	X5.3	0.645	Valid
	X5.4	0.500	Valid
Kepuasan	Y1	0.899	Valid
	Y2	0.828	Valid
	Y3	0.747	Valid
	Y4	0.702	Valid

Berdasarkan Tabel tersebut hasil Uji Validitas di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Valid, hal ini bisa dilihat dari nilai masing-masing item pernyataan memiliki nilai *Corected Item Total Correlation* yang lebih besar dari 0,3.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

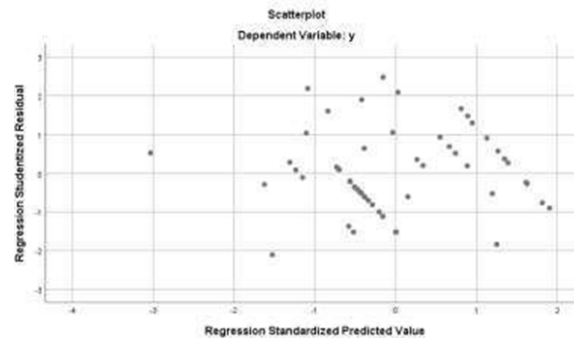
Variabel	Cronbach 's Alpha	Keterangan
Bukti Fisik(X1)	0.754	Reliabel
Keandalan (X2)	0.777	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0.723	Reliabel
Jaminan (X4)	0,766	Reliabel
Empati (X5)	0,720	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,813	Reliabel

Berdasarkan dari Tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel diatas telah reliabilitas karena keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur instrument kuesioner dalam penelitian ini.



Gambar 6. Hasil Uji Normalitas

Dari Gambar 6 terlihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal dengan demikian, maka dapat disimpulkan data telah berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 7.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 7 terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dengan demikian dapat disimpulkan data diatas memenuhi asumsi homogenitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Besaran VIF (*Variance Inflation Faktor*) dan *Tolerance*. Menggunakan besaran tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF), jika menggunakan $\alpha / tolerance = 10\%$ atau 0,10 maka $VIF = 10$. Jika VIF hitung lebih kecil dari $VIF = 10$ dan semua nilai *tolerance* variabel bebas di atas 10 %, maka tidak terjadi multikolinearitas (Sunyoto, 2021).

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Bukti Fisik	0.199	5.013	Bebas multikolinearitas
Keandalan	0.545	1.836	Bebas multikolinearitas
Daya Tanggap	0.277	3.614	Bebas multikolinearitas
Jaminan	0.545	1.835	Bebas multikolinearitas
Empati	0.458	2.186	Bebas multikolinearitas

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan nilai VIF yang terjadi semuanya dibawah angka 10 dan nilai *tolerance* variabel bebas diatas 10 %. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji memenuhi asumsi bebas multikolinearitas.

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen yaitu variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati dengan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y), apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B		Beta		
1	(Constant)	1.274			1.211	.013
	Bukti Fisik	.784		.810	6.587	.000
	Keandalan	.165		.183	2.460	.017
	Daya Tanggap	.503	.096	.546	5.231	.000
	Jaminan	.246	.069	.264	3.550	.001
	Empati	.256	.081	.256	3.148	.003
Multiple R		= .915		Sig = .000		
R Square (R)		= .837		$\alpha = 0,05$		
Adjusted R Square		= .822				

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.274 + 0.784 X_1 + 0.165 X_2 + 0.503 X_3 + 0.246 X_4 + 0.256 X_5$$

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan koefisien regresi dengan uji t adalah sebagai berikut:

1. Variabel bukti fisik (X_1) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,000 sementara tingkat signifikansi sebesar 0,000 dimana $Sig < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut yang menyatakan bahwa

- variabel bukti fisik berpengaruh signifikan pada Café *WIB Coffee & Eatery* Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali.
2. Variabel keandalan (X2) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,017 sementara tingkat signifikansi sebesar 0,017 dimana $\text{Sig} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut yang menyatakan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan pada Café *WIB Coffee & Eatery* Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali.
 3. Variabel daya tanggap (X3) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,000 sementara tingkat signifikansi sebesar 0,000 dimana $\text{Sig} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan pada Café *WIB Coffee & Eatery* Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali.
 4. Variabel jaminan (X4) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,001 sementara tingkat signifikansi sebesar 0,001 dimana $\text{Sig} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut yang menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan pada Café *WIB Coffee & Eatery* Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali.
 5. Variabel empati (X5) diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,003 sementara tingkat signifikansi sebesar 0,003 dimana $\text{Sig} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut yang menyatakan bahwa variabel empati tidak berpengaruh signifikan pada Café *WIB Coffee & Eatery* Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali.

Pembahasan

Pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan pada Café *WIB Coffee & Eatery* Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali

Jika dilihat secara keseluruhan, rata-rata nilai kelima dimensi kualitas layanan menunjukkan bahwa Café *WIB Coffee & Eatery* telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan dengan total mean di atas 4,00 (kategori baik). Hal ini mendukung hasil pada variabel kepuasan pelanggan (Y) yang memperoleh mean dengan kategori yang *sangat baik*, menandakan bahwa pelanggan secara umum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Ririn Marisca Hasibuan (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Vanilla Panyabungan. Begitu pula dengan hasil penelitian Reni Anjeli dan Ira Meirina Chair (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan pada Café Gaul Painan berada pada kategori baik dan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Sementara itu, penelitian Ahmad Agus Ainul Yaqin dkk. juga menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* menjadi indikator yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Gubuk Café Dalegran Gresik.

Temuan penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Kasmir (2017) bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, serta pendapat Kotler dan Armstrong (2021) bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan berpotensi menjadi pelanggan yang loyal.

Dalam konteks Café *WIB Coffee & Eatery*, hasil ini menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas layanan memiliki kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Bukti fisik dan daya tanggap menjadi dimensi paling menonjol yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Sementara itu, aspek empati dan jaminan perlu ditingkatkan agar pelanggan merasa lebih diperhatikan dan percaya sepenuhnya terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik akan mendorong peningkatan kepuasan pelanggan di Café *WIB Coffee & Eatery* Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan tersebut, pihak café perlu terus memperbaiki aspek ketepatan waktu pelayanan, kecepatan respon terhadap pesanan, serta meningkatkan perhatian personal kepada setiap pelanggan.

Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Café WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali

Berdasarkan hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik (*tangible*) merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas layanan yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi yang digunakan oleh suatu perusahaan dalam melayani pelanggan. Dalam konteks Café WIB Coffee & Eatery, dimensi bukti fisik mencerminkan sejauh mana penataan ruang, kenyamanan tempat, kebersihan, dan penampilan karyawan mampu memberikan kesan positif bagi pelanggan.

Hasil ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2018) juga menjelaskan bahwa kualitas lingkungan fisik dapat memengaruhi pengalaman emosional pelanggan selama menikmati produk atau jasa. Suasana yang nyaman, pencahayaan yang baik, dan desain interior yang menarik dapat menciptakan nilai tambah bagi pelanggan serta memperkuat persepsi kualitas café secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh Reni Anjeli dan Ira Meirina Chair (2022) yang menemukan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Café Gaul Painan, di mana aspek kebersihan dan tata ruang menjadi faktor utama yang meningkatkan kenyamanan pelanggan. Penelitian lain oleh Ririn Marisca Hasibuan (2021) juga menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Café Vanilla Panyabungan, karena penataan ruangan dan fasilitas yang menarik memberikan kesan profesional dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik penampilan dan kenyamanan fisik café, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Dengan menjaga konsistensi kebersihan, estetika ruangan, serta memperbaiki fasilitas pendukung, Café WIB Coffee & Eatery dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara menyeluruh dan memperkuat loyalitas mereka dalam jangka panjang.

Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada Café WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali

Berdasarkan hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa keandalan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan (*reliability*) merupakan dimensi penting dalam kualitas pelayanan yang menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan janji secara tepat waktu dan konsisten. Dalam konteks Café WIB Coffee & Eatery, keandalan mencakup ketepatan penyajian pesanan, keakuratan waktu pelayanan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang sama baiknya kepada seluruh pelanggan tanpa membedakan status atau waktu kunjungan.

Temuan ini mendukung teori Menurut Kotler & Keller (2018:45), keandalan pelayanan mencerminkan sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai standar yang dijanjikan kepada pelanggan secara konsisten. Pelanggan akan menilai perusahaan positif jika apa yang dijanjikan benar-benar dipenuhi dalam praktiknya. Dalam hal ini, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kemampuan karyawan dalam menangani pesanan dengan baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan berdampak pada kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fery Siswadi, Hari Muharam, dan Sufrin Hannan (2020) yang menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada layanan perpustakaan Institut Pertanian Bogor, di mana layanan yang cepat dan tepat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penelitian oleh Ririn Marisca Hasibuan (2021) pada Café Vanilla Panyabungan juga mendukung temuan ini, bahwa keandalan dalam menyajikan pesanan sesuai permintaan pelanggan merupakan faktor penting yang membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Café WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Pelanggan yang merasa dilayani dengan cepat, tepat, dan sesuai janji akan memiliki persepsi positif terhadap café dan lebih cenderung untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan keandalan menjadi faktor strategis dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan di masa mendatang.

Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada Café WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali

Berdasarkan hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa daya tanggap secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan dan kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan yang muncul. Dimensi ini sangat penting dalam industri jasa seperti café, di mana kecepatan dan kesigapan pelayan dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2017:98), daya tanggap merupakan bentuk kepedulian dan kesigapan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Karyawan yang responsif akan menimbulkan kesan positif di benak pelanggan, sehingga mendorong munculnya kepuasan. Sebaliknya, keterlambatan dalam merespons akan menurunkan persepsi kualitas dan berdampak pada kepuasan secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Fery Siswadi, Hari Muharam, dan Sufrin Hannan (2020) yang menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat dan tanggap akan meningkatkan kenyamanan pelanggan serta memperkuat persepsi positif terhadap organisasi atau perusahaan. Penelitian Reni Anjeli dan Ira Meirina Chair (2022) pada Café Gaul Painan juga mendukung temuan ini, di mana daya tanggap menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa dilayani dengan sigap dan penuh perhatian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Café WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Semakin cepat dan tanggap pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Café perlu menjaga dan meningkatkan aspek ini dengan memperkuat koordinasi antarpegawai serta memperhatikan kecepatan respon terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Café WIB Coffee & Eatery DI Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali

Berdasarkan hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa jaminan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jaminan (*assurance*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya, keamanan, dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Unsur ini mencakup kompetensi, kesopanan, pengetahuan, serta sikap profesional karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Menurut pendapat tersebut sejalan dengan Kasmir (2017:47) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan atau fasilitas, tetapi juga dari sejauh mana karyawan mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Fery Siswadi, Hari Muharam, dan Sufrin Hannan (2020) yang menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Karyawan yang memiliki sikap sopan, ramah, dan mampu memberikan keyakinan kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasa dihargai dan puas terhadap layanan yang diterima.

Penelitian Ririn Marisca Hasibuan (2021) pada Café Vanilla Panyabungan juga menemukan hasil serupa, bahwa dimensi jaminan memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Selain itu, penelitian Reni Anjeli dan Ira Meirina Chair (2022) pada Café Gaul Painan juga membuktikan bahwa aspek jaminan yang meliputi sopan santun, profesionalisme, dan kemampuan menjelaskan produk dengan baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Café WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Semakin tinggi tingkat kepercayaan, rasa aman, dan profesionalisme yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang terbentuk.

Pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan pada Café WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali

Berdasarkan hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Empati (*empathy*) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang menggambarkan sejauh mana perusahaan atau karyawan mampu memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan berkomunikasi secara efektif. Dalam konteks café, empati mencakup keramahan karyawan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan secara individu, serta perhatian terhadap kenyamanan mereka selama berada di tempat.

Menurut, Kasmir (2017:47) juga menegaskan bahwa empati mencerminkan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, baik melalui sikap, tutur kata, maupun pelayanan yang penuh rasa hormat. Dengan empati yang tinggi, pelanggan akan merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi, sehingga menumbuhkan rasa puas terhadap layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Reni Anjeli dan Ira Meirina Chair (2022) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Café Gaul Painan. Mereka menemukan bahwa empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, di mana semakin tinggi tingkat empati karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Café WIB Coffee & Eatery Di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Semakin tinggi tingkat perhatian, komunikasi, dan kepedulian karyawan terhadap pelanggan, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan café.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di WIB Coffee & Eatery di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Selain itu, secara parsial setiap dimensi kualitas pelayanan juga terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak café, baik dari aspek fasilitas, ketepatan pelayanan, kecepatan respon, sikap profesional, maupun perhatian kepada pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, manajemen WIB Coffee & Eatery disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki dan melengkapi fasilitas café, menjaga konsistensi kualitas produk melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan melalui koordinasi kerja yang lebih efektif. Selain itu, penting bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang ramah, responsif, serta lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan secara personal agar pelanggan merasa nyaman, dihargai, dan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Ainul Y. A Dkk (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Gubuk Café Dalegan Gresik. *Jurnal Universitas Islam Jember*
- Anuraga, A., et al. (2021) Metodologi Penelitian dan Analisis Data untuk Bisnis. Jakarta: Penerbit XYZ
- Armaniah. (2021) Indikator Kualitas Pelayanan. Jakarta: Penerbit Andi., Aria, & Atik. (2018) Kualitas Pelayanan. Jakarta: Penerbit XYZ.
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019) Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 101-118.
- Fery Siswadi, & Hari Muharam. (2020) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor). Bogor: Penerbit ABC. *Jurnal Perpustakaan Indonesia*
- Imam Ghozali. 2023 “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ira Meirina Chair R 2022 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Gaul Painan, Kasmir. (2017) Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P ., & Armstrong, G. (2021) Customer Satisfaction. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, p., & Keller, K. L. (2022) Marketing Management (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Lela Nurlela Wati S (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Loyalitas Pelanggan: *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen Vol. 8 Nomor 2 (2018)*
- Moenir, H. (2017) Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Penerbit Alfabeta.
- Pertiwi (2021:68) Kualitas Pelayanan adalah Tingkat keunggulan yang di harapkan: *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*
- Reni anjeli, & Ira Meirina Chair. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di café Gaul Painan. Painan: Penerbit GHI. *Jurnal Pendidikan Tambusi* 16578
- Ririn Marisca Hasibuan (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Vanilla Panyabungan: *Jurnal Misi Institut Pendidikan Selatan (IPTS)*, 182
- Sudarmanto et al., Penelitian Kuantitatif. 2022: Yayasan Kita Menulis, 2022
- Santoso, H. (2019) Indikator Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sunyoto, D (2021) Pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 9(2), 134-145.
- Sihombing, Inri et al. 2022 “Penerapan Terapi Generalis SP 1-4 Dengan Masalah Harga Diri Rendah Kronis Pada Penderita Skizofrenia.” : 1–52.
- Sugiyono (2023) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2019) Kepuasan Konsumen. Yogyakarta: Penerbit UGM Press. Yani, N. (2019) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Penerbit Erlangga.