

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JIWA TOAST SP BATUAJI BATAM

The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Jiwa Toast SP Batuaji Batam

Tiara Verena Sitorus, Frangky Silitonga

Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Jiwa Toast SP Batuaji Batam dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 responden dengan teknik penentuan sampling Non-Probability Sampling, yaitu purposive sampling. Data yang dianalisis adalah data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan program SPSS V19 sebagai tool-nya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji parsial, uji simultan, dan uji determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara signifikan sebesar 0,004 dan harga juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,000. Berdasarkan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan hasil dari R Square adalah sebesar 0.627 atau 62,7%. Artinya variabel kualitas pelayanan dan harga dapat menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 62,7%, sisanya sebesar 37,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen, kafe

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze how service quality (X1) and price (X2) can affect customer satisfaction (Y). The method used in this research is quantitative method. The population in this study were consumers of Jiwa Toast SP Batuaji Batam within the last 6 months. The sample in this study was 110 respondents with non-probability sampling technique, namely purposive sampling. The data analyzed are primary data collected using a questionnaire and processed using SPSS V19 program as a tool. The data analysis technique used is quantitative analysis using validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, partial test, simultaneous test and determination test. The results showed that there was an effect of service quality on customer satisfaction significantly at 0.004, and price also had a significant effect on customer satisfaction at 0.000. Based on the coefficient of determination (R^2), the result of R square is 0.627 or 62.7%. This means that the variables of service quality and price can explain the variable of customer satisfaction by 62.7%, the remaining 37.3% is influenced by other variables outside this research model.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction, café.

PENDAHULUAN

Permintaan akan kebutuhan seperti makanan dan minuman terus meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk Kota Batam. Hal ini menjadi peluang bagi para pebisnis di industri makanan dan minuman yang diperkirakan memiliki masa depan yang cerah, yang mana salah satu produk makanan tersebut adalah *toast*. *Toast* merupakan jenis roti yang dipanggang pada suhu yang lebih tinggi dari suhu ruangan, sehingga memberikan tekstur yang lebih renyah dan berwarna cokelat pekat. *Toast* juga merupakan makanan yang populer dan digemari di berbagai belahan dunia. Adapun varian *toast* yang paling disukai yaitu *French toast*. Pada tahun 2021, jenis *toast* ini sempat viral dan terjual laris di dunia (Permatasari, 2021). *Toast* biasanya dikonsumsi sebagai sarapan atau makanan ringan di antara waktu makan. *Toast* dapat dibuat dari berbagai jenis roti, termasuk roti tawar, roti gandum, roti manis, ataupun roti yang berasal dari biji-bijian. *Toast* yang telah diolah dapat dikatakan sebagai pangan fungsional karena banyak mengandung manfaat seperti gizi yang seimbang dan kaya serat (Siti Inayah, 2023).

Di beberapa negara seperti Inggris, *toast* merupakan bagian dari sarapan tradisional dan dapat dimakan dengan baked beans atau telur rebus (Chris Cotonou, 2020). *Toast* juga merupakan salah satu makanan yang terkenal dan sering dikonsumsi hampir di semua kalangan. Meskipun bukan makanan tradisional Indonesia, *toast* banyak diminati oleh masyarakat Indonesia sebagai alternatif sarapan yang praktis, contoh salah satunya ada di Kota Batam. Dengan fenomena maraknya *toast*, banyak pengusaha Batam yang melihat peluang untuk menjadikan *toast* sebagai menu dari kafe dan restoran. Ini terlihat dengan banyaknya bermunculan kedai makanan atau restoran di Batam dengan menu *toast*.

Di Batam, *toast* juga cukup tenar dan dikenal di masyarakat, terutama di kalangan muda dengan sebutan roti bakar atau *toast* kaya. *Toast* dapat dihidangkan bersama kopi maupun teh tarik. Topping yang dapat ditambahkan juga bermacam-macam, ada daging, telur, selai coklat, kacang, dan keju. *Toast* juga dapat dijadikan sebagai hidangan penutup dengan memberikan topping seperti selai atau krim. Berkembang seiring waktu, kedai makanan, kafe atau

restoran menyediakan beberapa jenis saus yang lebih unik sebagai tambahan untuk variasi *toast* yang rasanya lebih condong ke gurih. *Toast* dapat ditemukan hampir di setiap outlet di mall, restoran, kedai kopi, dan gerai-gerai makanan.

Seiring perkembangan budaya makanan, *toast* sekarang sudah banyak jenis dan aneka variannya. *Toast* kini tidak hanya dapat dinikmati satu jenis saja, tetapi banyak jenis lainnya yang dapat dicoba. Beberapa jenis *toast* kekinian yang hits dan biasa disajikan di kafe atau restoran antara lain adalah Egg and Cheese, Spicy Chicken Mentai, Smoked Beef and Cheese, Spicy Bulgogi, dan Tuna Mayo. Tidak sedikit kafe atau restoran di Batam yang mengkhususkan *toast* menjadi bagian dari menu utama. Contoh kafe dan restoran tersebut yaitu Janji Jiwa Toast, Coffee Town Kaya Toast, Cheryl Coffee & Toast, Anchor Café & Roastery, dan Seven & Seven Toast.

Kemunculan kafe dan restoran ini membuat para pebisnis berbondong-bondong mengembangkan bisnis demi tercapainya tujuan bisnis yang diharapkan. Mereka mulai melirik bisnis yang berkaitan dengan konsumsi kopi dan *toast*. Salah satu kafe yang cukup dikenal dan diminati saat ini adalah Janji Jiwa yang memiliki tagline ‘Kopi dari Hati’. Janji Jiwa pertama kali beroperasi pada pertengahan tahun 2018 berlokasi di ITC Kuningan Jakarta yang mana pendirinya adalah Billy Kurniawan. Janji Jiwa merupakan brand yang berada di bawah naungan Jiwa Group. Jiwa Group memiliki 3 brand yaitu Janji Jiwa, Jiwa Toast, dan Jiwa Tea (Jiwa Group, 2022). Hingga saat ini, Janji Jiwa telah membuka lebih dari 900 outlet di lebih dari 100 kota di Indonesia dengan sistem waralaba.

Sebagai tambahan dari produk Kopi Janji Jiwa, Jiwa Toast adalah merek makanan cepat saji untuk roti bakar yang pertama kali diluncurkan pada bulan Mei 2019 dan telah ada lebih dari 300 lokasi di seluruh Indonesia. Jiwa Toast menyediakan berbagai makanan dari *toast* yang disesuaikan dengan selera lokal. Melalui kemitraan, Jiwa Toast secara konsisten meluncurkan berbagai rasa baru yang menggugah selera konsumen. Setiap produk Jiwa Toast dibuat dan disajikan langsung di depan konsumen. Jiwa Toast yang dipanggang secara terpusat adalah salah satu rahasia dari kualitasnya yang superior (Jiwa Group, 2022). Konsumen yang merasa puas menyebutnya dengan istilah ‘Jiwa Toast is the best toast in Town’.

Janji Jiwa disebut dengan ‘jilid’ karena di setiap tempat memiliki nomor jilid yang berbeda sesuai dengan urutan waralabanya. Janji Jiwa jilid 1015 berada di Komplek Pertokoan Sentosa Perdana (SP), Blok Eboni no. 3, Batuaji, berderetan dengan ruko-ruko yang ada di SP. Lokasi tersebut berada di lingkungan Sentosa Perdana Plaza yang sudah cukup dikenal sebagai pusat perbelanjaan dan food street di Batuaji. Lokasi yang terletak di keramaian dan mudah dijangkau oleh calon konsumen ini dapat dijadikan sebagai salah satu strategi oleh pebisnis. Namun, dengan maraknya usaha kafe dan restoran saat ini, Janji Jiwa Toast SP Batuaji memiliki banyak pesaing bisnis di bidang serupa bahkan dengan lokasi yang cukup berdekatan.

Untuk bersaing di dunia kuliner, sebuah kafe diharuskan untuk menjunjung tinggi standar penawaran harga dan pelayanannya, melampaui pesaing dan harapan konsumen. Hal ini sangat penting bagi kafe untuk memahami keinginan dan harapan konsumen terkait produk atau layanan yang disediakan. Kualitas pelayanan berkaitan

dengan tingkat keunggulan produk dan layanan yang diharapkan dapat memuaskan preferensi konsumen. Konsep kualitas pelayanan melibatkan upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan produk atau layanan dan memastikan pelayanan tersebut akurat sesuai dengan harapan mereka. Penelitian terdahulu menemukan bahwa bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) secara parsial, dan variabel penetapan harga (X_2) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) secara bersamaan (Endang Sutrisna & Haifa Heryani Putri, 2023).

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah harga. Menurut Kotler & Armstrong (2020), harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa. Konsumen sering membandingkan harga produk antara yang satu dengan yang lain, sehingga kafe dituntut untuk mampu berkompetisi dan bersaing dengan kafe lainnya dalam menetapkan harga yang tepat. Namun, harga yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen dapat membuat mereka merasa tidak puas dengan produk dan layanan yang diberikan. Jika harga terlalu tinggi atau rendah, tetapi kualitas produk atau layanan yang didapat tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen cenderung mencari alternatif di tempat lain yang lebih berkualitas. Pada jangka panjang, hal ini akan berdampak pada sepiunya kafe atau restoran karena jumlah konsumen yang tidak ingin membeli di tempat tersebut semakin meningkat.

Dari identifikasi masalah-masalah di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Janji Jiwa Toast SP Batuaji kurang memuaskan dan masih cukup jauh dari apa yang diharapkan oleh para konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen enggan datang kembali dan memberikan citra buruk tentang kafe tersebut di media sosial. Adapun kualitas pelayanan dan produk tidak sebanding dengan harga yang ditawarkan dan menyebabkan konsumen merasa kesal dan rugi. Kepuasan konsumen bukanlah termasuk hal yang kompleks atau rumit untuk dicapai. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara menyajikan produk yang berkualitas, memberikan layanan yang terbaik dan ramah terhadap konsumen, menjaga kebersihan dan kenyamanan kafe, serta penetapan harga yang adil guna menghindari ketidakpuasan konsumen. Dengan meningkatkan kepuasan konsumen, maka kafe dapat meningkatkan loyalitas konsumen, menghasilkan lebih banyak omset, dan membangun reputasi dan imej bisnis yang baik secara langsung maupun di media sosial.

HIPOTESIS

H_1 : H_{01} : diduga Kualitas pelayanan (X_1) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Jiwa Toast SP Batuaji Batam (Y)

H_{a1} : diduga Kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Jiwa Toast SP Batuaji Batam (Y)

H_2 : H_{02} : diduga Harga (X_2) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Jiwa Toast SP Batuaji Batam (Y)

H_{a2}: diduga Harga (X₂) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Jiwa Toast SP Batuaji Batam (Y)

H₃: H₀₃: diduga kualitas pelayanan (X₁) dan harga (X₂) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y)

H_{a3}: diduga kualitas pelayanan (X₁) dan harga (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y)

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka pengumpulan dan analisis data yang bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019) adalah bentuk penelitian terstruktur yang melibatkan kuantifikasi data untuk memungkinkan generalisasi yang berdasarkan pada sumber fakta atau benar terjadi, yang mana menggunakan data yang berbentuk numerik atau angka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independent (bebas) yaitu kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan konsumen.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Janji Jiwa Toast SP Batuaji, Komplek Pertokoan Sentosa Perdana (SP), Blok Eboni no. 3, Batuaji, Sungai Langkai, Kecamatan Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam waktu lima bulan, dimulai bulan Agustus 2023 sampai Desember 2023.

Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah suatu generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, yang kemudian digunakan untuk mengambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berkunjung ke Janji Jiwa Toast SP Batuaji Batam dan telah melakukan pembelian dalam kurun waktu 6 bulan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penentuan sampling *Non-Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak menggunakan kaidah-kaidah probabilitas. Teknik ini tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampling dilakukan dengan *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam metode pengambilan sampel ini berfokus pada ciri-ciri khusus individu yang dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik sampling ini dilakukan untuk mewakili responden yang dibutuhkan untuk dianalisis dan jenis teknik sampling ini telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan kepada konsumen Janji Jiwa Toast SP Batuaji Batam dan telah melakukan pembelian minimal 1 kali atau lebih. Jumlah sampel yang diambil adalah 110 responden.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dipadukan dengan alat analisis deskriptif kuantitatif, dimana data-data yang diperoleh dari kuesioner akan diuji dengan menggunakan IBM SPSS Statistics V19 sebagai tool.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dapat dilihat pada tabel 1 di bawah, bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan valid karena nilai *r* hitung lebih besar (>) daripada nilai *r* tabel yaitu 0,1874. Artinya seluruh indikator pernyataan yang terdapat pada masing-masing variabel dapat digunakan dalam penelitian. Pada tabel diatas juga dapat dilihat bahwa seluruh indikator pernyataan dianggap reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar (>) daripada nilai ketetapan yaitu 0,60.

Variabel	Korelasi ®				Koefisien		
	No Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Status	Cronbach's Alpha	Nilai Ketetapan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,419	0,1874	Valid	0,865	0,60	Reliabel
	2	0,624	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	3	0,623	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	4	0,659	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	5	0,650	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	6	0,575	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	7	0,540	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	8	0,607	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	9	0,681	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
Harga	1	0,708	0,1874	Valid	0,875	0,60	Reliabel
	2	0,740	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	3	0,680	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	4	0,701	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	5	0,618	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	6	0,635	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	1	0,683	0,1874	Valid	0,891	0,60	Reliabel
	2	0,671	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	3	0,754	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	4	0,716	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	5	0,756	0,1874	Valid		0,60	Reliabel
	6	0,719	0,1874	Valid		0,60	Reliabel

Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Normalitas

Tabel 2 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

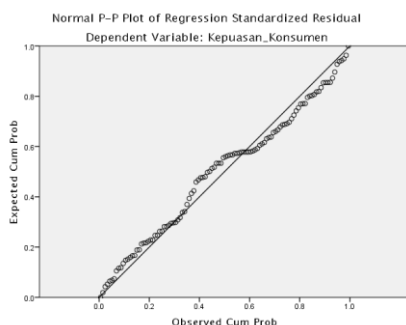
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Kualitas_Pelayanan	Harga	Kepuasan_Konsumen	Unstandardized Residual
N		110	110	110	110
Normal	Mean	37.65	24.58	24.51	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std.	4.624	3.646	3.909	2.38749136
	Deviation				
Most	Absolute	.065	.101	.120	.077
Extreme	Positive	.058	.082	.080	.070
Differences	Negative	-.065	-.101	-.120	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.685	1.059	1.257	.805
Asymp. Sig. (2-tailed)		.736	.212	.085	.535

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas dikatakan normal. Nilai signifikansi untuk melihat normal tidaknya data yaitu ketika tingkat sig > 0,05 dapat diartikan normal dan sebaliknya ketika tingkat sig < 0,05 dapat diartikan tidak normal. Pada tabel 5.22 diketahui bahwa nilai signifikan 0,535 > 0,05 dan dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa data diatas memiliki distribusi normal.

Gambar 1 P-Plot Kepuasan Konsumen



Uji Multikolinearitas

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

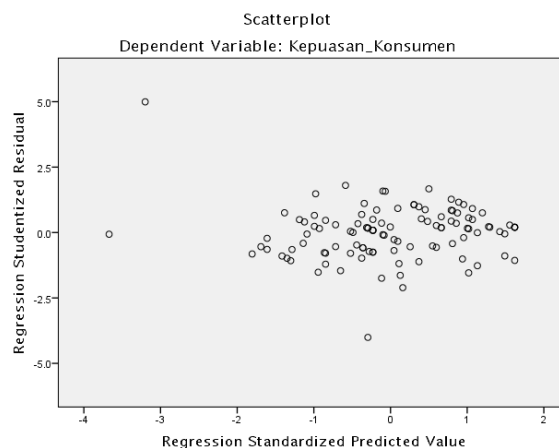
Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.888	1.927		.461	.646		
Kualitas_Pelayanan	.201	.069	.238	2.921	.004	.525	1.904
Harga	.653	.087	.609	7.473	.000	.525	1.904

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Berdasarkan tabel di atas nilai *tolerance* semua variabel bebas (Kualitas Pelayanan: 0,525, Harga: 0,525) lebih besar dari nilai batas yang ditentukan yaitu sebesar 0,01. Untuk nilai VIF terlihat bahwa semua variabel bebas memiliki nilai VIF yang kurang dari 10 (Kualitas Pelayanan: 1,904, Harga: 1,904). Maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari Gambar 2, menunjukkan bahwa sebaran data residual tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di bawah dan atas angka nol pada sumbu Y. Oleh karena itu, model tersebut tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Uji t

Tabel 4 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.888	1.927		.461	.646
Kualitas_Pelayanan	.201	.069	.238	2.921	.004
Harga	.653	.087	.609	7.473	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan atau X_1 diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,004. Nilai Sig < 0,05 (0,004 < 0,05), maka keputusannya adalah H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya signifikan yang berarti secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu variabel Kualitas Pelayanan atau X_1 mempunyai t_{hitung} sebesar 2,921 dengan $t_{tabel} = 1,98238$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 memiliki kontribusi terhadap variabel Y.

Hasil uji t pada variabel Harga atau X_2 diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,05), maka keputusannya adalah H_{02} ditolak H_{a2} diterima, artinya signifikan yang berarti secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sementara itu variabel Harga atau X_2 mempunyai t_{hitung} yakni 7,473 dengan $t_{tabel} = 1,98238$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 memiliki kontribusi terhadap Y.

Uji F

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	1044.178	2	522.089	89.912
	Residual	621.313	107	5.807	
	Total	1665.491	109		

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Dari tabel Anova diperoleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,05), maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan yang diperoleh yaitu signifikan artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Jiwa Toast SP Batuaji Batam. Selanjutnya, membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Pada tabel Anova dapat dilihat bahwa F_{hitung} adalah 89,912, sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($89,912 > 3,08$), artinya Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jiwa Toast SP Batuaji Batam.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6 Hasil Uji R^2

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.627	.620	2.410

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,627 atau 62,7%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 62,7%, sedangkan sisanya sebesar 37,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.888	1.927		.646
	Kualitas_Pelayanan	.201	.069	.238	.004
	Harga	.653	.087	.609	.000

1. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Berdasarkan tabel di atas, jika dilihat dari hasil tabel koefisien pada kolom *unstandardized* pada kolom B, maka akan ditemukan nilai koefisien regresinya. Subkolom ini terdapat nilai *constant* (konstanta) sebesar 0,888, sedangkan nilai koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan (X_1) = 0,201, Harga (X_2) = 0,653. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merumuskan model regresi berganda dan menginterpretasikan pengertian model regresi tersebut. Model persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 0,888 + 0,201X_1 + 0,653X_2$$

Interpretasi model persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,888 menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan dan harga diabaikan atau sama dengan nol maka kepuasan konsumen sebesar 0,888.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,201. Peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,201 poin dapat dicapai untuk setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 poin. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun sebesar 1 poin maka kepuasan konsumen menurun sebesar 0,201.
3. Koefisien regresi harga sebesar 0,653. Peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,653 poin dapat dicapai untuk setiap peningkatan harga sebesar 1 poin. Sebaliknya jika harga menurun sebesar 1 poin maka kepuasan konsumen menurun sebesar 0,653.

PEMBAHASAN

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen yang berkunjung ke Jiwa Toast SP Batuaji Batam. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kafe tersebut memberikan kesan yang memengaruhi keputusan konsumen untuk datang untuk melakukan kunjungan kembali. Perusahaan yang memprioritaskan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan konsumen. Pengujian Hipotesis 1 mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa pengaruh variabel tersebut kurang dari 0,05 dan mempunyai pengaruh positif yang signifikan sebesar 0,004. Hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,921. Untuk nilai rata-rata atau mean dari instrumen variabel kualitas pelayanan sebesar 4,18. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang berjudul "Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Janji Jiwa Jilid 667 Tomohon" oleh (Joanita Pio et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi

faktor yang perlu diperhatikan guna meningkatkan kepuasan konsumen.

b) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh harga secara parsial yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen yang berkunjung ke Jiwa Toast SP Batuaji Batam. Harga yang ditetapkan oleh Jiwa Toast SP Batuaji Batam sesuai dengan preferensi konsumen, harga dan kualitas sesuai dengan yang didapatkan konsumen, sehingga memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen. Harga berperan sebagai penanda kualitas produk, menciptakan persepsi bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang lebih baik dan berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, penting untuk menetapkan harga yang sejalan dengan kualitas yang diberikan kepada konsumen.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 di atas tentang pengaruh variabel harga terhadap kepuasan konsumen diperoleh keterangan bahwa variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 di mana pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 7,473. Ini berarti semakin baik harga yang ditawarkan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)" oleh (Santoso, 2019) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,000.

c) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian yang dilakukan pada variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen yang diperoleh dari uji simultan (uji F) menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki nilai F hitung 89,912 > F tabel 3,08 dengan sig 0,000 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki kontribusi dan pengaruh terhadap kepuasan konsumen secara signifikan. Maka dengan hasil ini, hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang berbunyi "Diduga kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Jiwa Toast SP Batuaji Batam" dapat diterima. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Endang Sutrisna & Haifa Heryani Putri (2023) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru" dalam penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan penetapan harga memiliki kontribusi dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menandakan bahwa, semakin baik kualitas pelayanan dan penetapan harga yang dihadirkan maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Jiwa Toast SP Batuaji Batam.
2. Kualitas pelayanan, secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Jiwa Toast SP Batuaji Batam.
3. Harga, secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Jiwa Toast SP Batuaji Batam.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pihak Janji Jiwa Toast SP Batuaji Batam diharapkan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ditawarkan terutama membantu menyelesaikan keluhan konsumen dengan baik serta meminta saran dan kritik secara langsung dari konsumen. Dengan mengetahui keinginan konsumen, maka pihak kafe dapat lebih mudah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Bila perlu, dilakukan penelitian rutin dengan waktu yang disesuaikan akan kebutuhan kafe untuk terus mengetahui kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen sehingga dapat mencapai kepuasan yang maksimal.
2. Para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut diharapkan dapat menambah variabel terkait dengan penelitian yang sama. Hal ini diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber informasi yang berguna untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, F. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. PT Rajagrafindo Persada.
- Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2023). KOTA BATAM DALAM ANGKA 2023. *Badan Pusat Statistik Kota Batam* (2023rd ed.). BPS BATAM.
- BPS KOTA BATAM. (2020). *Kunjungan Wisata Masuk ke Batam 2017-2019*. <https://batamkota.bps.go.id/indicator/16/99/1/02-kunjungan-wisatawan-masuk-ke-batam.html>
- Chris Cotonou. (2020). *This Winter, Do as the British Do: Master the Art of Making Toast*. <https://www.insidehook.com/food/master-british-art-of-toast>
- Daryanto, Ismanto, S. (2014). *Konsumen dan Layanan Prima*. Gaya Media.
- Endang Sutrisna, & Haifa Heryani Putri. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Mona Plaza Pekanbaru*. 05(04), 13277–13286. h
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran jasa : Prinsip, penerapan, dan penelitian* (1st ed.). Andi.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Pemasaran*. CV. Andi.
- Fandy Tjiptono, D. G. (2020). *Pemasaran Strategik : Domain, Determinan, Dinamika* (4th ed.). Andi.

- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. (2016). *Service, quality dan satisfaction, ed.4* (4th ed.). Andi Offset.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- gofood.co.id. (n.d.). *Kopi Janji Jiwa & Jiwa Toast, Batu Aji Batam*. <https://gofood.co.id/batam/restaurant/kopi-janji-jiwa-jiwa-toast-batu-aji-batam-82fa653e-8101-4700-9009-caeae3ded23d/reviews>
- google.com. (n.d.). *Ulasan Janji Jiwa SP Batuaji*. <https://www.google.com/search>
- Jiwa Group. (2022a). *Janji Jiwa*. Jiwagroup.Com. <https://jiwagroup.com/id/brand/detail/1/JanjiJiwa%0Ahttps://jiwagroup.com/id/corporate/aboutus>
- Jiwa Group. (2022b). *Jiwa Toast*. <https://jiwagroup.com/id/brand/detail/2/JiwaToast>
- Joanita Pio, Nova Ch. Mamuaya, & Stefani Angmalisang. (2022). PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI KOPI JANJI JIWA JILID 667 TOMOHON. *Jurnal Ilmiah MEA*, 6(3), 2019–2030.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. (2016). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Laila Tri Susanti Katemung, Christoffel Kojo, & Farlane S. Rumokoy. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Genio Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 978–987.
- Mutia Nursaidah, Asep Ferry, & Imas Sukaesih. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KOPI JANJI JIWA JILID 35 KOTA TANGERANG). *Ekonomi Bisnis*, 28(1), 149–162.
- Patra, D. (2019). Prospek Pengembangan Pariwisata Danau Matano Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kabupaten Luwu Timur. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 7(2)(60–69).
- Permatasari, A. (2021). *12 Makanan Viral di 2021, Ada dari Serial Squid Game*. <https://www.viva.co.id/gaya-hidup/kuliner/1430775-12-makanan-viral-di-2021-ada-dari-serial-squid-game?page=all>
- Puslitabmas. (2022). *Panduan Penyusunan Proyek Akhir Jenjang Diploma IV Edisi 2022*. Puslitabmas.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2016). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Membangun Keterampilan* (7th ed.). Wiley & Sons.
- Siti Inayah. (2023). *Yuk Mengenal Toast Bread! Makanan Populer yang Cocok untuk Menu Sarapan*. <https://www.kompasiana.com/nayystudy01/6409dbbd1302f35025200912/yuk-mengenal-toast-bread-makanan-populer-yang-cocok-untuk-menu-sarapan?page=all#section2>
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R dan D* (24th ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2016). *Manajemen Penelitian* (13th ed.). Rineka Cipta.
- Sukmadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.