



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee Shop Cold N Brew Medan

Johannes Mario Nainggolan^{1*}, Agus Mariani Saragih², Erwinsyah Simanungkalit³,
Jumjuma⁴, Nursiah⁵

¹⁻⁵Politeknik Negeri Medan, Indonesia

Alamat: Jl. Almamater No. 1 Kampus USU, Medan 20155

*Korespondensi penulis: marionkeras@icloud.com

Abstract. *In the midst of the development of an increasingly urban and lifestyle-oriented society, the Coffee Shop business is one of the fastest growing businesses. Coffee shops are no longer just a place to drink coffee, but also a place to socialize, work, study, or just relax. In this increasingly competitive coffee shop business, service quality is the key to differentiating one coffee shop from another. Good service quality can create a positive experience for customers and encourage them to return as indicators of customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Coffee Shop Cold n Brew Medan. This study uses a quantitative approach with the analysis technique simple linear regression, respondents as a data source as many as 98 people. Data collection using questionnaire techniques. The results showed that service quality has a significant effect on customer satisfaction. The implication of this research is the importance of Coffee Shop to continue to improve its service quality in order to maintain and increase customer satisfaction and have competitiveness in the Coffee Shop industry.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Coffee Shop.*

Abstrak. Di tengah perkembangan masyarakat yang semakin urban dan berorientasi pada gaya hidup, bisnis Coffee Shop menjadi salah satu bisnis yang berkembang pesat. Coffee shop tidak lagi hanya menjadi tempat untuk minum kopi, tetapi juga menjadi tempat sosialisasi, bekerja, belajar, atau sekadar bersantai. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang didapatkan dari hasil perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan pada kenyataannya oleh pelanggan terhadap suatu perusahaan. Dalam bisnis Coffee Shop yang semakin kompetitif ini, kualitas pelayanan menjadikunci untuk membedakan satu coffee shop dari yang lain. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali sebagai indikator kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Shop Cold n Brew Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Teknik analisisnya regresi linear sederhana, responden sebagai sumber data sebanyak 98 orang. Pengumpulan data menggunakan Teknik kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya Coffee Shop untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memiliki daya saing di industri Coffee Shop.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Coffee Shop.

1. LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi ini, industri layanan semakin berkembang pesat, khususnya dalam sektor perhotelan dan makanan minuman. Perkembangan ini berdampak pada meningkatnya persaingan dalam bisnis, termasuk pada usaha coffee shop. Kualitas pelayanan telah menjadi faktor kunci dalam menjaga keunggulan bersaing dan memastikan keberlanjutan bisnis. Dalam konteks ini, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di coffee shop menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan. Di tengah perkembangan

masyarakat yang semakin urban dan berorientasi pada gaya hidup, bisnis coffee shop menjadi salah satu bisnis yang berkembang pesat. Coffee shop tidak lagi hanya menjadi tempat untuk minum kopi, tetapi juga menjadi tempat sosialisasi, bekerja, belajar, atau sekadar bersantai. Salah satu coffee shop yang sedang berkembang dan banyak diminati di Medan adalah Cold N Brew yang telah berdiri sejak Juni 2023 yang awal mulanya membuka gerai pertamanya di Solo tahun 2016. Dalam bisnis yang semakin kompetitif ini, kualitas pelayanan menjadi kunci untuk membedakan satu coffee shop dari yang lain. Rasmikayati (2020).

Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, mendorong mereka untuk kembali dan berbagi pengalaman mereka dengan orang lain. Kualitas pelayanan di coffee shop mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kualitas produk, dan fasilitas yang disediakan. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kahfi & Nugraha (2022). Kepuasan pelanggan adalah indikator utama yang mencerminkan sejauh mana sebuah bisnis dapat memenuhi harapan pelanggan, mempertahankan pelanggan yang ada, dan menarik pelanggan baru. Melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif kepada bisnis coffee shop dan sektor industri layanan di Medan secara lebih luas. Salah satu coffee shop yang telah mewujudkan perannya di industri ini adalah Coffee Shop Cold and Brew di Medan. Berlokasi strategis, Coffee Shop Cold and Brew telah berdiri selama beberapa tahun dan telah membangun basis pelanggan yang solid. Namun, dalam lingkungan bisnis yang selalu berubah, perusahaan ini perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk menjaga pelanggan tetap setia dan bersaing secara efektif.

Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kualitas produk, kenyamanan tempat, dan kemudahan proses transaksi. Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam industri coffee shop, kepuasan pelanggan adalah faktor yang sangat penting, karena pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, memberikan umpan balik positif, dan merekomendasikan bisnis kepada orang lain. Untuk mendukung latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut adalah beberapa contoh data dan fakta yang relevan: Adapun pertumbuhan dan perkembangan industri coffee shop di Medan disebabkan karena beberapa hal, yaitu:

- 1) Medan merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dan memiliki pertumbuhan industri coffee shop yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Kota Medan menunjukkan pentingnya berinvestasi dalam kualitas pelayanan untuk mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang ketat.
- 2) Kota Medan memiliki sumber daya manusia yang cenderung membutuhkan kafein sebelum memulai aktivitas maupun sesudah melakukan aktivitas.
- 3) Adanya peningkatan permintaan akan minuman kopi dan tempat berkumpul yang nyaman menjadi salah satu pemicu utama perkembangan industri coffee shop di Kota Medan. Masyarakat semakin menyadari pentingnya gaya hidup dan menghargai pengalaman berkumpul di tempat-tempat yang menyediakan kopi berkualitas.
- 4) Dukungan dari pemerintah setempat dalam hal perizinan usaha dan promosi pariwisata juga berperan dalam pertumbuhan industri coffee shop di Kota Medan. Selain itu, investasi dari pihak swasta dalam mendirikan dan mengembangkan coffee shop juga menjadi faktor penting.
- 5) Munculnya tren kafe yang menawarkan konsep unik, mulai dari desain interior yang menarik hingga menu kopi yang inovatif, telah menarik minat masyarakat Kota Medan untuk mengunjungi coffee shop dan berbagi pengalaman di media sosial.
- 6) Perubahan gaya hidup urban, di mana orang-orang lebih menghargai waktu luang dan bersosialisasi di luar rumah, telah mendorong pertumbuhan Coffee shop. Tempat-tempat ini tidak hanya menjadi tempat untuk minum kopi, tetapi juga menjadi pusat pertemuan sosial dan tempat untuk bekerja atau bersantai.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara menanyakan pengunjung Coffee Shop Cold n Brew Medan bahwasanya beberapa pengunjung merasa kurang puas dan melakukan complain ke karyawan yang ada ditempat, maka peneliti ingin melakukan penelitian, faktor – faktor apakah dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Cold n Brew Medan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan- penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur- prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Sugiyono (2018:190), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen

penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung guna memperoleh data yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Data dari lapangan diperoleh dari:

1) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

2) Observasi

Observasi merupakan kegiatan pencatatan-pencatatan pola perilaku orang, objek, dan kejadian-kejadian dalam suatu cara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena-fenomena yang diamati. Dalam teknik pengambilan observasi penulis hanya memperoleh data maupun informasi melalui pengamatan terhadap responden.

3) Penelitian Kepustakaan

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti menjadikan pengolahan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan 6 pernyataan untuk variabel kepuasan pelanggan (Y). Kuesioner diberikan kepada seluruh pengunjung Coffee Shop COLD N BREW Medan sebagai sampel penelitian menggunakan skala likert dengan jumlah 99 responden.

Setelah mengenal karakteristik responden penelitian, berikut ini adalah hasil data primer yang merupakan data deskriptif penelitian yang diperoleh berdasarkan jawaban responden, untuk melihat bagaimana tanggapan responden terhadap indikator-indikator dan juga perhitungan skor variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dilihat sebagai berikut:

1) Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pada pernyataan pertama, responden memilih Sangat Setuju ada sebanyak 41,8% dan Setuju 52,7% sisanya memilih Cukup sebanyak 5,5%.
- b. Pada pernyataan kedua, sebanyak 31 orang (56,4%) memilih Sangat Setuju, 23 orang (41,8%) memilih Setuju dan 1 orang (1,8%) yang memilih Tidak Setuju.
- c. Pada pernyataan ketiga, sebanyak 31 orang (67,3%) memilih Sangat Setuju, 15 orang (27,3%) dan 3 orang (5,5%) yang memilih Cukup.
- d. 36 orang (65,5%) memilih Sangat Setuju, 18 orang (32,7%) memilih Setuju, dan 1 orang (1,8%) yang memilih Netral.
- e. 34 orang (61,8%) memilih Sangat Setuju, 17 orang (30,9%) memilih Setuju, dan 4 orang (7,3%) yang memilih Netral.
- f. Pada pernyataan keenam, sebanyak 37 orang (67,3%) memilih Sangat Setuju dan 18 orang (32,7%) orang yang memilih Setuju.
- g. Pada pernyataan ketujuh, sebanyak 25 orang (63,6%) memilih Sangat Setuju, 17 orang (30,9%) memilih Setuju, dan 3 orang (5,5%) memilih Netral.
- h. Pada pernyataan kedelapan, sebanyak 31 orang (56,4%) memilih Sangat Setuju, 20 orang (36,4%) memilih Setuju, 3 orang (5,5%) memilih Netral, dan 1 orang (1,8%) memilih Sangat Tidak Setuju.
- i. Pada pernyataan kesembilan, sebanyak 32 orang (58,2%) memilih Sangat Setuju, 18 orang (32,7%) memilih Setuju, 4 orang (7,3%) memilih Netral, dan 1 orang (1,8%) memilih Tidak Setuju.
- j. Pada pernyataan terakhir, sebanyak 34 orang (61,8%) memilih Sangat Setuju, 20 orang (36,4%) memilih Setuju, dan 1 orang (1,8%) memilih Sangat Tidak Setuju.

2) Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan

- a. Pada pernyataan pertama, yang memilih Sangat Setuju sebanyak 25 orang (45,5%), 23 orang (41,8%) memilih Setuju, 6 orang (10,9%) memilih Netral, dan 1 orang (1,8%) memilih Tidak Setuju
- b. Pada pernyataan kedua, 29 orang (52,7%) memilih Sangat Setuju, 16 orang (29,1%) memilih Setuju, 9 orang (16,4%) memilih Netral, dan 1 orang (1,8%) memilih Sangat Tidak Setuju.
- c. Pada pernyataan ketiga, 20 orang (36,4%) memilih Sangat Setuju, 16 orang (29,1%) memilih Setuju, 15 orang (27,3%) memilih Netral, dan 4 orang (7,3%) memilih Sangat Tidak Setuju.

- d. Pada pernyataan keempat, 23 orang (41,8%) memilih Sangat Setuju, 21 orang (38,2%) memilih Setuju, 8 orang (14,5%) memilih Netral, 2 orang (3,6%) memilih Tidak Setuju, 1 orang (1,8%) memilih Sangat Tidak Setuju.
- e. Pada pernyataan kelima, 15 orang (27,3%) memilih Sangat Setuju, 12 orang (21,8%) memilih Setuju, 8 orang (14,5%) memilih Netral, 6 orang (10,9%) memilih Tidak Setuju, dan 14 orang (25,5%) memilih Sangat Tidak Setuju.
- f. Pada pernyataan terakhir, yang memilih Sangat Setuju sebanyak 27 orang (49,1%), 15 orang (27,3%) memilih Setuju, 3 orang (5,5%) memilih Netral, 3 orang (5,5%) memilih Tidak Setuju, 7 orang (12,7%) memilih Sangat Tidak Setuju.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. Dalam sebuah penelitian dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur atau mengukur apa yang diinginkan dengan tepat. Uji validitas dilakukan untuk mendapatkan data yang valid. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas adalah:

- a. jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan “valid”
- b. jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan “tidak valid”

Nilai r_{hitung} didapat dari kolom didapat dari hasil pengolahan data oleh penulis di *software SPSS 25 (Statistical Product and Service Solution)*. Adapun nilai r_{tabel} penulis dapatkan dari hasil perhitungan dengan ketentuan $df = n - 2$, maka akan menjadi $df = 30 - 2 = 28$ dan tingkat signifikansi 5% adalah $> 0,3610$. Peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi 16 butir pernyataan yang menyangkut variabel independen yaitu kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan kepada 98 responden.

2) Uji Reliabilitas

Untuk melihat suatu kuesioner dikatakan reliabel atau tidaknya dapat dilihat dari hasil uji reliabilitas penelitian berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Lingkungan Kerja (x)	0,942	0,60	Reliabel
Produktivitas (y)	0,980	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS, 2024

Dari hasil uji tersebut menyatakan bahwa item- item pernyataan variabel dalam penelitian ini bersifat reliabel. Hal ini ditandai dengan nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar daripada ketentuan yang berlaku ($> 0,60$)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee Shop COLD N BREW Medan. Hal tersebut dibuktikan melalui pelayanan yang diberikan oleh seluruh pekerja yang ada di Coffee Shop COLD N BREW Medan sehingga membuat pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari hasil jawaban yang diberikan responden atau pengunjung di Coffee Shop COLD N BREW Medan tentang membentuk atau memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan. Hasil penelitian ini cukup relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kiabeni (2020) dalam penelitiannya yang menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Gubuk Cafe Dlegan Gresik.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Shop COLD N BREW Medan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee Shop COLD N BREW Medan.
- 2) Faktor dari Kualitas Pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu pernyataan ke-sembilan dan sepuluh yaitu dimensi Jaminan (Assurances) karena telah memperoleh data sangat setuju paling banyak sebanyak 67 dan 44 responden (68,4%).
- 3) Hasil uji koefisien determinasi adalah bahwa harga dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi dalam kepuasan pelanggan sebesar 72,7 % sedangkan sisanya yaitu 27,3 % dikontribusi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1).
- Arni, P., & Rahma, W. (2020). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kewajaran harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada Cinderella School of English for Children di Bandung. *Master of Scientific Journal*, 3.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanipradja, R. A. S. A., Rasmikayati, E., & Saefudin, B. R. (2023). Perilaku konsumen kopi di masa pandemi COVID-19 (Suatu kasus pada mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran). *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 8(2).
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 9(2).
- Indrasari, I. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitono Press.
- Kahfi, G. A., & Nugraha, R. N. (2022). The effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on tourist satisfaction in Dunia Fantasi Taman Impian Jaya Ancol after the implementation of the COVID-19 vaccination. *TRJ Tourism Research Journal*, 6(1).
- Kiabeni, A. M., Sapari, L. S., & Renouw, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Café Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong. *Journal on Education*, 5(4).
- Kotler, P. (2017). Some of my adventures in marketing. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(2).
- Laksana, R. D., & Pahlevi, A. (2022). The influence of organizational politics on organizational commitment and job satisfaction and its influence on organizational citizenship behavior. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 2(7).
- Lestari, V. T., & Ellyawati, J. (2019). Effect of e-service quality on repurchase intention: Testing the role of e-satisfaction as a mediator variable. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 8(7).
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung (Skripsi, Telkom University).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4).
- Pratiwi, T. W., & others. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*.

- Priyatno, D. (2010). *Teknik mudah dan cepat melakukan analisis data penelitian dengan SPSS dan tanya jawab ujian pendadaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Santoso, A., & Aprianingsih, A. (2020). The influence of perceived service and e-service quality to repurchase intention: The mediating role of customer satisfaction. *Journal of Business and Management*, 6(1).
- Suatmodjo, F. A. T. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina. *Jurnal Agora*, 5(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima (Edisi 4)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2015). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yaqin, A. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gubuk Cafe Dalegan Gresik. *Business Journal of Management*, 8(7).