

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KONSUMEN CAFE CANGKIR BUMI YOGYAKARTA)<sup>1</sup>

Ares Hidayat<sup>2</sup> Era Agustin Yumini, S.E., M.Sc<sup>3</sup>

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email : areshidayat40@gmail.com

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email : eraagustina@unisayogya.ac.id

## ABSTRAK

**Latar belakang** : Produktivitas dunia bisnis saat ini memberikan keuntungan yang besar bagi pelakunya. Dalam konteks persaingan, pelaku bisnis dituntut untuk dapat memuaskan pelanggan dengan menciptakan produk atau jasa yang bermutu dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan bukan hanya terletak pada penawaran produk yang berkualitas salah satunya adalah kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut. Kualitas pelayanan dan fasilitas juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Cafe Cangkir Bumi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan menunjukkan eksistensinya untuk selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggannya sehingga ramai di kunjungi oleh konsumen. **Tujuan** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas layanan, secara parsial fasilitas dan secara simultan kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. **Metode penelitian** : Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Subjek penelitiannya adalah pelanggan Café Cangkir Bumi Yogyakarta, sebanyak 102 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. **Hasil penelitian** : (1) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi, (2) Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi, (3) Kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Café Cangkir Bumi Yogyakarta

## A. PENDAHULUAN

Produktivitas dunia bisnis saat ini memberikan keuntungan yang besar bagi pelakunya. Perkembangan sektor ekonomi selalu beriringan dengan teknologi sehingga pentingnya pelaku bisnis terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya untuk terus berinovasi dan berkreasi agar mampu berkompetisi dengan pelaku bisnis lainnya. Dalam konteks persaingan, pelaku bisnis dituntut untuk dapat memuaskan pelanggan dengan menciptakan produk atau jasa yang bermutu dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen (Lubis & Andayani, 2017).

Kepuasan pelanggan bukan hanya terletak pada penawaran produk yang berkualitas, namun yang menjadi barometer untuk mengukur kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas layanan yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut. Pelayanan merupakan modal sikap dalam memberlakukan konsumen agar merasa nyaman dan aman. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen atau pembeli demi memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen tersebut (Lubis dan Andayani, 2017).

Pelayanan merupakan salah satu dalam proses pemasaran yang dilakukan oleh pelaku bisnis dalam sektor jasa sebagaimana Buchory dan Saladin (2010). Dalam konteks pemasaran, layanan merupakan hal yang paling penting dalam menyikapi perkembangan bisnis saat ini, pelayanan bagi pelaku bisnis merupakan strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Memperhatikan manajemen pemasaran merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan suatu nilai bagi para pelanggan dengan cara membangun hubungan yang kuat, guna membantu mencapai tujuan masing-masing pihak. Konsumen bisa membeli barang yang dinginkannya dan penjual menyediakan barang tersebut (Moha dan Loindong, 2016).

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting dan penunjang bisnis untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas (Pantilu et al., 2018).

Kualitas layanan dan fasilitas yang ada ditempat usaha, merupakan elemen penting dan harus diprioritaskan oleh pelaku bisnis/usaha dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Melihat kebutuhan konsumen yang bervariasi menjadi tanggung jawab pelaku bisnis untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan (Lubis & Andayani, 2017; Widyastuti, N, et al., 2020). Sehingga semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Cafe cangkir bumi merupakan salah satu usaha yang melibatkan dua aspek yaitu penjualan produk dan dalam proses pemasarannya melibatkan pelayanan melalui jasa. Cafe Cangkir Bumi menjual berbagai jenis makan dan minuman, menawarkan harga yang ekonomis dengan kualitas yang baik, selain itu menu makanan dan minuman juga bervariasi, sehingga konsumen bisa memilih sesuai dengan keinginannya.

Cafe Cangkir Bumi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan menunjukkan eksistensinya untuk selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggannya. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan cafe cangkir bumi ramai dikunjungi oleh konsumen dari kalangan mahasiswa dan pekerja kantoran, dan semua menikmati momen-momen kebersamaan mereka di cafe cangkir bumi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Di Cafe Cangkir Bumi Yogyakarta)”.

## **B. KERANGKA TEORITIS**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan menurut Sugiarto, (2015) merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan

pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Ada beberapa Faktor pendukung kualitas pelayanan (Moenir, 2010) :

- a. Faktor kesadaran,
- b. Faktor aturan,
- c. Faktor organisasi,
- d. Faktor pendapatan,
- e. Faktor kemampuan,
- f. Faktor sarana pelayanan (Berwujud, keandalan, setanggapan, jaminan dan empati).

## **2. Fasilitas**

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan (Sulastiyono, 2006). Menurut Tjiptono & Chandra, (2016) ada beberapa indikator dalam mengukur fasilitas adalah:

- a. Perencanaan ruangan
- b. Perencanaan spasial
- c. Perlengkapan
- d. Tata cahaya dan warna

## **3. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan merupakan ungkapan dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan hasil kinerja suatu produk dengan harapan yang diyakini tersebut (Kotler & Keller, 2016). Philip Kotler dalam (Maulana, 2016) Kunci bagi retensi pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan:

- a. Tetap setia lebih lama
- b. Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
- c. Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
- d. Memberi perhatian yang sedikit kepada merek-merek dan iklan-iklan produk pesaing serta kurang peka terhadap harga
- e. Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan
- f. Biaya pelayanannya lebih kecil dibandingkan dengan biaya pelayanan pelanggan baru karena transaksi yang sudah rutin.

## **C. PEMBENTUKAN HIPOTESIS**

1. Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Cangkir Bumi Yogyakarta.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Cangkir Bumi Yogyakarta.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Cangkir Bumi Yogyakarta.

## **D. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, kuantitatif adalah pendekatan penelitian empiris dan data dalam bentuk suatu yang dapat dihitung (dalam bentuk angka). Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan Café Cangkir Bumi Yogyakarta.

Sampel yang diambil merupakan pelanggan yang pernah mengunjungi Café Cangkir Bumi Yogyakarta.

## **E. HASIL PENELITIAN**

### **1. Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan dengan 22 item pertanyaan, fasilitas dengan 12 item pertanyaan dan kepuasan pelanggan dengan 22 item, pertanyaan dinyatakan valid, hal ini disebabkan nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel. Dengan demikian setiap item pertanyaan dalam variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan layak dipergunakan sebagai instrument penelitian.

### **2. Uji Reliabilitas**

Hasil dari uji reliabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki koefisien Cronbach's  $\alpha > 0,6$  yang artinya seluruh item dapat dikatakan reliabel.

### **3. Uji Parsial (Uji T)**

- a. Variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **4. Uji Simultan (Uji F)**

Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas layanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **F. PEMBAHASAN**

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi. Semakin meningkatnya kualitas layanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi. Semakin baik fasilitas Café Cangkir Bumi, maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi.

## G. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- a. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi.
- b. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi. Semakin baik fasilitas Café Cangkir Bumi.
- c. Kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan pada pengunjung Café Cangkir Bumi.

### 2. Saran

- a. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah responden, sehingga diharapkan dapat memperoleh sampel lebih banyak.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih luas dan tidak hanya di Daerah Istimewa Yogyakarta saja, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dilihat dalam lingkup yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Cet. 9). Bumi Aksara.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL YUTA DI KOTA MANADO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.35794/emba.4.1.2016.11715>
- Pantilu, D., Koleangan, R. M., & Roring, F. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNK BENDITO KAWASAN MEGAMAS MANADO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), Article 4. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21898>
- Sugiarto, E. (2015). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (Edisi ke-4). Penerbit Andi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1161367>.
- Widyastuti, N. H., & Handayani, I. T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Konservasi Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Surakarta. *The 11th University Research Colloquium 2020*, 128–133. <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/1052>.