

Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sudut Temu By Toastea Cafe Bogor

Customer Satisfaction, Price, Service Quality

11

Ardha Nareswari Madyaratri, Cecilia Valentina Srihadi Suryanti,
Bambang Hengky Rainanto

Program Studi Pariwisata, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan Bogor

Email : 202110029@student.ibik.ac.id

Submitted:
OCTOBER 2024

Accepted:
DECEMBER 2024

ABSTRACT

Tourism is not only an important economic sector for a country, but also has a significant impact on the food and beverage industry. Despite facing the challenges of the Covid-19 pandemic, this industry continues to grow, showing that the need for food and beverages remains high among the community. This high demand drives the growth of businesses in the food and beverage sector, such as restaurants and cafes, creating many food and beverage businesses. In facing this competition, every entrepreneur needs to have a unique strategy to attract customers. The purpose of this study was to identify the effect of price and service quality on customer satisfaction at Sudut Temu By ToasTea Cafe Bogor. This study uses a quantitative approach, with data analyzed using SPSS Statistics 29 Year 2023. The sample of this study consisted of 100 respondents, using the probability sampling method with the Slovin formula. The instrument used was a questionnaire to collect data from respondents. The results of the study showed that price and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction partially. Regression analysis also showed that price and service quality had a positive and significant effect simultaneously on customer satisfaction. The most dominant variable in influencing customer satisfaction in this study was service quality.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Pariwisata bukan hanya sebatas sektor ekonomi yang penting bagi suatu negara, namun juga memiliki dampak signifikan pada industri makanan dan minuman. Meskipun menghadapi tantangan pandemi Covid-19, industri ini terus berkembang, menunjukkan bahwa kebutuhan akan makanan dan minuman tetap tinggi di kalangan masyarakat. Tingginya permintaan ini mendorong pertumbuhan usaha di sektor makanan dan minuman, seperti restoran dan cafe, membuat banyaknya usaha makanan dan minuman. Dalam menghadapi persaingan ini, setiap pengusaha perlu memiliki strategi yang unik untuk menarik pelanggan. Tujuan dilakukannya penelitian untuk mengidentifikasi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sudut Temu By ToasTea Cafe Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan data dianalisis menggunakan SPSS Statistics 29 Tahun 2023. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden, menggunakan metode probability sampling dengan rumus Slovin. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Analisis regresi juga menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan dalam memberikan pengaruh kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

JIPKES

Jurnal Ilmiah Pariwisata
Kesatuan
Vol. 6 No. 1, 2025
pp. 11-20
IBI KESATUAN
E-ISSN 2745 – 7524
DOI: 10.374/jipkes.v6i1.3328

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah sektor yang memiliki peranan penting bagi suatu negara yang harus terus maju, salah satunya menjadi sumber negara untuk dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi yaitu dapat meningkatkan devisa negara, yang harus di kelola dengan baik (Rainanto *et al.*, 2023). Selain itu, sektor pariwisata juga menjadi sumber aktivitas bagi manusia, mencegah kemiskinan dan pengangguran, menjadi lapangan pekerjaan dan menjadi sumber rekreasi bagi wisatawan. Banyaknya wisatawan dari dalam dan luar negeri akan membuat pertumbuhan perekonomian negara semakin meningkat.

Perkembangan pariwisata meningkat cukup drastis untuk setiap negara, hal ini dikarenakan kebutuhan akan hiburan dan melepas penat untuk mendapatkan kesenangan. Perkembangan ini pun terjadi setelah terjadinya pandemi Covid-19 yang terjadi pada seluruh negara di dunia dan rutinitas sehari-hari yang dilakukan oleh setiap manusia, menyebabkan tingkat stress dan kejenuhan semakin meningkat, sehingga dibutuhkan wisata hiburan dan liburan, wisata untuk menambah kreativitas, mengurangi tingkat stress dan kejenuhan tersebut (Saragi *et al.*, 2022).

Pandemi yang terjadi pada tahun 2020 di Indonesia, mengakibatkan pemerintah harus membatasi kegiatan masyarakat agar mencegah terjadinya penyebaran virus, termasuk dalam pembatasan usaha dalam sektor pariwisata (Srihadi *et al.*, 2022). Kondisi perekonomian global berubah menurun drastis secara signifikan akibat terjadinya Covid 19 pada awal tahun 2020. Dampak yang besar dirasakan oleh sektor pariwisata terutama pada pendapatan mereka, dan pemerintah harus membuat strategi agar hal ini dapat diatasi baik dalam hal penularan virus juga sektor pariwisata (Manurung & Gendalasari, 2020).

Industri makanan dan minuman menjadi salah satunya industri dalam sektor pariwisata yang selama terjadinya pandemi Covid-19 tidak mengalami penurunan drastis bahkan mengalami perkembangan yaitu dari industri *food and beverage*. Bahkan terjadinya pandemi Covid-19 industri *food and beverage* mengalami peningkatan, hal ini karena kebutuhan manusia akan makanan dan minuman yang harus terus dipenuhi oleh setiap masyarakat. (Statistik, 2022) mencatat, industri makanan dan minuman di Indonesia tumbuh sekitar 5,33% pada kuartal I tahun 2023. Pertumbuhan industri makanan dan minuman juga menjadi industri keempat terbesar untuk industri pengolahan (Pratiwi, 2023).

Industri makanan dan minuman menjadi salah satu industri yang cukup matang di negara Indonesia, banyak kunjungan wisatawan dengan tujuan untuk menikmati makanan khas dari negara Indonesia atau untuk berwisata kuliner. Wisata kuliner tentu harus dimanfaatkan oleh sejumlah pebisnis atau oleh industri makanan dan minuman karena besarnya peluang dalam bisnis tersebut. Menjadikan pilihan yang bagus untuk menambah pendapatan.

Cafe menjadi salah satu industri makanan dan minuman yang berkembang cukup pesat di Indonesia. (Statistik, 2022) Indonesia, mencatat di daerah Jawa Barat yaitu kota Bogor tercatat memiliki 986 tempat makan, cafe atau restoran pada tahun 2022. Jumlah ini tentu bisa semakin meningkat di tahun 2023 karena pandemi covid-19 yang sudah menurun dan semakin banyaknya kebutuhan bagi pelanggan untuk mencari tempat untuk mencari makanan dan minuman. Bertumbuhnya cafe kota Bogor semakin berkembang dengan pesat, menjadikan persaingan pada pebisnis cafe. Menurut (Kiabeni *et al.*, 2023), usaha kuliner seperti cafe mulai diminati oleh masyarakat karena dianggap lebih mudah dan praktis untuk mencari makanan yang diinginkan ketika beraktivitas di luar rumah. Banyaknya cafe yang memiliki konsep atau ide-ide yang menarik pelanggan, seperti memiliki dekorasi yang elegant, dihiasi berbagai macam pernik-pernik, memiliki pemandangan cafe yang bagus semua hal tersebut memiliki tujuan untuk membuat pelanggan merasa nyaman (Kiabeni *et al.*, 2023).

Salah satu cafe yang berada di kota Bogor yaitu Sudut Temu By ToasTea Cafe. Cafe yang menyediakan makanan dan minuman dengan menggunakan produk

berkualitas. Mulai dirilis pada tahun 2015 dengan memiliki konsep semi *outdoor* yang banyak dikunjungi oleh semua usia. Memiliki menu yang cukup banyak yaitu mulai dari coffe dan non-coffe, dan menu makanann *western*, roti dengan berbagai pilihan topping, serta juga terdapat snack, dengan harga start from 5.000.

Cafe Sudut Temu By ToasTea juga memiliki lokasi yang strategis yaitu terletak tepat depan pintu keluar salah satu mall besar di kota Bogor yaitu Botani Square Bogor. Menjadikan point plus karena tempatnya yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta mudah ditemui atau dikunjungi. Cafe ini memiliki jam operasional yang tidak lama, yaitu buka pukul 13.00 atau pada jam 1 siang dan tutup pada pukul 24.00 atau pada jam 12 malam. Memiliki fasilitas yang memadai untuk pelanggan, bertujuan untuk membuat pelanggan merasa nyaman selama berada di cafe. Tetapi, terjadi permasalahan yang sedang cafe alami yaitu penurunan jumlah kunjungan pelanggan yang semakin menurun selama 6 bulan terakhir yaitu Maret-September 2023, juga terdapat review yang kurang baik mengenai harga menu pada cafe dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dari masalah tersebut perlunya meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan cafe. Penelitian ini bertujuan tentu untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sudut Temu By ToasTea Cafe Bogor.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Kuantitatif digunakan dalam melakukan penelitian untuk mengetahui populasi dan sampel yang diperoleh, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan observasi/wawancara dengan pemilik cafe, menganalisis data berupa angka atau statistika, dan memiliki tujuan menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2019). Lokasi penelitian di Cafe Sudut Temu By ToasTea yang terletak di Jalan Cirahayu No.14, Tegallega, Kota Bogor, Jawa Barat. Cafe tersebut berada di pusat kota Bogor yang bertepatan seberang pintu keluar Mall Botani Square Bogor.

Menggunakan analisis statistik deskriptif. Uji analisisnya yaitu analisis regresi linear berganda. Penelitian menggunakan sampel 100 responden, dengan menggunakan rumus Slovin. Program software yang digunakan untuk analisis data adalah SPSS tahun 2023. Dengan uji seperti Validitas dan Reabilitas, Asumsi Klasik, serta uji Hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Penelitian terkait Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sudut Temu By ToasTea Cafe Bogor, memperoleh hasil yang akan di paparkan di bawah ini. Dengan menggunakan uji-uji yang dapat memudahkan dalam memperoleh hasil penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
<20 tahun	3	3%
21 – 25 tahun	66	66%
26 – 30 tahun	17	17%
31 – 35 tahun	10	10%
>36	4	4%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden penelitian ini sebanyak 100 responden dan didominasi oleh responden yang berumur 21 - 25 tahun sebanyak 66 orang, lalu responden yang berumur 26 – 30 tahun sebanyak 17 orang, responden yang berumur 31 – 35 tahun sebanyak 10 orang, responden yang berumur lebih dari 36 tahun sebanyak 4 orang, dan sisanya responden yang berumur kurang dari 20 tahun yaitu sebanyak 3 orang.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	33	33%
Perempuan	67	67%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden penelitian berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, di dominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 67 orang sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang dari jumlah 100 orang.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah	Persentase
Kab. Bogor	45	45%
Kota Bogor	49	49%
Luar Kota Bogor	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Dari tabel di atas, dapat di jelaskan bahwa domisili dari responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang berdomisili di kota Bogor yaitu sebanyak 49 orang, lalu responden yang berdomisili di kab. Bogor yaitu sebanyak 45 orang, dan responden dengan jumlah domisili terendah dari luar kota Bogor yaitu sebanyak 6 orang.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Jumlah	Persentase
Pegawai Swasta	41	41%
Mahasiswa/i	31	31%
Guru	13	13%
Freelancer	5	5%
Wirausaha	4	4%
Bidan/Perawat	3	3%
Ibu Rumah Tangga	2	2%
Arsitektur	1	1%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Dari data di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat 8 profesi dari responden penelitian ini dan di dominasi oleh responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta sebanyak 41 orang, responden yang berprofesi sebagai mahasiswa/i sebanyak 31 orang. Responden yang berprofesi sebagai guru sebanyak 13 orang, responden yang berprofesi sebagai *freelance* sebanyak 5 orang, responden yang berprofesi sebagai wirausaha sebanyak 4 orang, responden yang berprofesi sebagai bidan/perawat sebanyak 3 orang, responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga sebanyak 2 orang dan sisanya responden yang berprofesi sebagai arsitek sebanyak 1 orang.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah	Persentase
500.000	19	19%
1.000.000 – 2.000.000	16	16%
2.000.000 – 5.000.000	41	41%
5.000.000 – 10.000.000	21	21%
>10.000.000	4	4%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Dapat di lihat dari tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa pendapatan responden penelitian ini di dominasi oleh responden yang berpendapatan sebesar 2.000.000 –

5.000.000 yaitu sebanyak 41 orang, responden yang memiliki pendapatan sebesar 5.000.000 – 10.000.000 sebanyak 21 orang, responden yang memiliki pendapatan sebesar 500.000 sebanyak 19 orang, responden yang memiliki pendapatan sebesar 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 16 orang, dan sisanya responden yang memiliki pendapatan sebesar >10.000.000 sebanyak 4 orang.

Tabel 6. Uji Validitas

No.	Variabel	Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	P(Sig)	Keterangan
1.	Harga	HG.1	0.700	0.195	0.001	Valid
		HG.2	0.738	0.195	0.001	
		HG.3	0.743	0.195	0.001	
		HG.4	0.717	0.195	0.001	
		HG.5	0.773	0.195	0.001	
		HG.6	0.718	0.195	0.001	
		HG.7	0.779	0.195	0.001	
		HG.8	0.680	0.195	0.001	
		HG.9	0.674	0.195	0.001	
		HG.10	0.748	0.195	0.001	
		HG.11	0.702	0.195	0.001	
		HG.12	0.716	0.195	0.001	
2.	Kualitas Pelayanan	KL.1	0.628	0.195	0.001	Valid
		KL.2	0.610	0.195	0.001	
		KL.3	0.608	0.195	0.001	
		KL.4	0.773	0.195	0.001	
		KL.5	0.743	0.195	0.001	
		KL.6	0.803	0.195	0.001	
		KL.7	0.683	0.195	0.001	
		KL.8	0.726	0.195	0.001	
		KL.9	0.699	0.195	0.001	
		KL.10	0.804	0.195	0.001	
		KL.11	0.707	0.195	0.001	
		KL.12	0.772	0.195	0.001	
		KL.13	0.724	0.195	0.001	
		KL.14	0.750	0.195	0.001	
		KL.15	0.780	0.195	0.001	
3.	Kepuasan Pelanggan	KP.1	0.764	0.195	0.001	Valid
		KP.2	0.776	0.195	0.001	
		KP.3	0.788	0.195	0.001	
		KP.4	0.782	0.195	0.001	
		KP.5	0.763	0.195	0.001	
		KP.6	0.744	0.195	0.001	
		KP.7	0.600	0.195	0.001	
		KP.8	0.773	0.195	0.001	
		KP.9	0.766	0.195	0.001	
		KP.10	0.793	0.195	0.001	
		KP.11	0.737	0.195	0.001	
		KP.12	0.844	0.195	0.001	

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan uji validitas, dinyatakan bahwa semua pertanyaan mendapatkan hasil yang valid dan mendapat nilai signifikan yaitu 0,001 yang berarti hasil tersebut kurang dari 5% atau >0,05. Serta hasil nilai r-hitung pada semua pertanyaan lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel. Nilai r-tabel dalam penelitian ini adalah 0.195.

Pada variabel harga (HG.7) mendapatkan hasil yang paling besar yaitu 779, sedangkan pada (HG.9) mendapatkan hasil yang paling kecil yaitu 674. Pada variabel kualitas pelayanan (KL.10) mendapatkan hasil yang paling besar yaitu 804 sedangkan pada

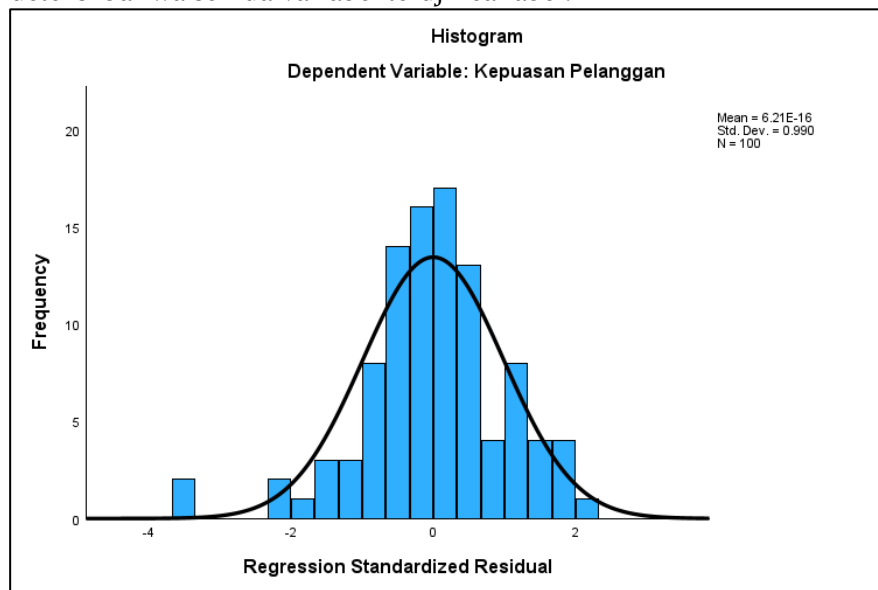
(KL.3) mendapatkan hasil yang paling sedikit yaitu 608. Begitupun dengan variabel kepuasan pelanggan, (KP.12) mendapatkan hasil yang paling besar yaitu 844 sedangkan pada (KP.7) mendapatkan hasil yang paling sedikit yaitu 600.

Tabel 7. Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
1.	Harga	12	0.917	0.70	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan	15	0.933	0.70	Reliabel
3.	Kepuasan Pelanggan	12	0.933	0.70	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan uji reliabilitas nilai standar lebih kecil dari hasil Cronbach's Alpha. Variabel harga mendapatkan Cronbach's Alpha sebesar 0.917, variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mendapat nilai yang sama yaitu sebesar 0.933. Maka dapat terdeteksi bahwa semua variabel teruji reliabel.



Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Gambar 1.1 Grafik Histogram Uji Normalitas

Grafik di atas terlihat memiliki garis yang mengikuti garis diagonal, tidak menyamping. Gambar di atas dapat membuktikan bahwa grafik terdistribusi normal pada data penelitian ini. Maka semua variabel dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Tabel 8. Uji Multikolinieritas

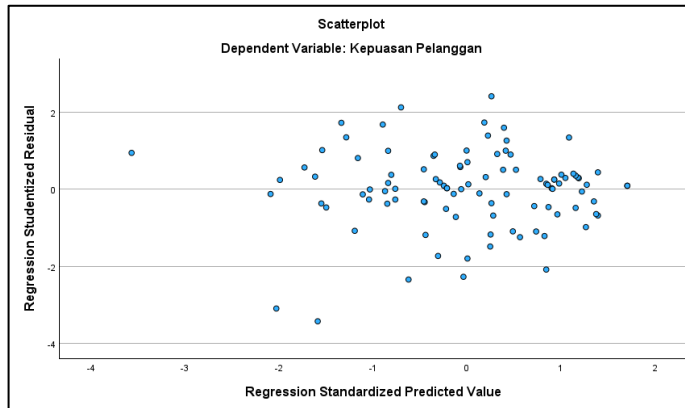
Model	Coefficients ^a				T	Sig	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	-1.322	2.575		-.514	.609			
1	Harga	.275	.065	.260	4.224	<,001	.525	1.904
	Kualitas Pelayanan	.594	.052	.052	11.329	<,001	.525	1.904

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Dapat dilihat dari hasil uji multikolinieritas di atas terlihat bahwa nilai dari tolerance variabel harga dan kualitas pelayanan adalah 0.525 dan nilai VIF dari variabel harga dan kualitas pelayanan adalah 1.904. Berdasarkan kriteria uji multikolinieritas menyebutkan

bahwa nilai tolerance ≤ 0.10 dan VIF ≥ 10 , sedangkan hasil uji multikolinieritas di atas tidak sesuai dengan kriteria uji multikolinieritas. Maka dapat dinyatakan bahwa tidak terdeteksi adanya multikolinieritas.



Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Gambar 1.2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Dapat dilihat pada gambar di atas, terlihat penyebaran titik-titik tidak menunjukkan pola tertentu tetapi titik-titik tersebut menyebar secara acak. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa tidak adanya gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini.

Tabel 9. Analisis Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients^a</i>					
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	-1.322	2.575		-.514	.609
1 Harga	.275	.065	.260	4.224	<,001
Kualitas Pelayanan	.594	.052	.052	11.329	<,001

a. *Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan*

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Dapat di lihat bahwa nilai dari konstanta sebesar -1.322 di mana nilai konstanta adalah nilai variabel kepuasan pelanggan sebelum dipengaruhi oleh variabel manapun. Hasil dari variabel harga dan variabel kualitas pelayanan adalah positif, dengan mendapatkan hasil 0.275 dan 0.594. Hasil positif tersebut dapat di artikan bahwa kedua variabel independen tersebut memberikan pengaruh yang baik terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0.869.

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.898 ^a	.806	0.802	3.033

a. *Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga*

b. *Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan*

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Koefisien *R Square* adalah 0.806 atau 80,6%. Hasil tersebut berasal dari variabel independen yaitu variabel harga dan variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Maka dapat dinyatakan pengaruh dari variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan sangat besar dan cukup kuat dalam mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan karena melebihi 80% dan termasuk dalam kategori baik.

Tabel 11. Uji Parsial

<i>Coefficients^a</i>				
---------------------------------	--	--	--	--

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.322	2.575		-.514	.609
1 Harga	.275	.065	.260	4.224	<,001
Kualitas Pelayanan	.594	.052	.052	11.329	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan adalah $0.001 < 0.05$ dan nilai t-hitung variabel harga sebesar $4.224 > t$ -tabel yaitu 1.985 , maka H_1 diterima. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0.001 < 0.05$ yang berarti memberikan pengaruh yang signifikan. Serta t-hitung $11.329 > t$ -tabel yaitu 1.985 , maka H_2 dapat diterima.

Tabel 12. Uji Pengaruh Simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3716.311	2	1858.156	202.019	<,001 ^b
Residual	892.199	97	9.198		
Total	4608.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah $0.001 < 0.05$ dan f-hitung $202.019 > f$ -tabel 3.09 . Dari hasil tersebut maka H_3 dapat diterima dan H_0 ditolak, karena variabel harga dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

B. PEMBAHASAN

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh hasil harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan cafe dengan hasil 0.275 . Hasil uji parsial (T), harga berpengaruh sebesar 4.224 dan signifikansi 0.001 terhadap kepuasan pelanggan cafe. Dari hasil tersebut maka hipotesis pertama atau H_1 dapat diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Purba *et al.*, 2023) yang mendapatkan hasil penelitian bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya oleh (Rooroh *et al.*, 2020) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan cafe dengan mendapatkan hasil 0.594 . Hasil uji parsial (T) diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 11.329 dan signifikansi 0.001 terhadap kepuasan pelanggan cafe. Hasil tersebut menyatakan bahwa H_2 diterima. Hasil penelitian yang sama dengan penelitian (Saragi *et al.*, 2021) mendapatkan hasil bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat ditingkatkan di masa depan karena dapat menjangkau tujuan perusahaan yaitu kepuasan pelanggan.

Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh hasil bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan cafe sebesar 0.869 atau $86,9\%$. Hasil yang baik untuk dapat memperoleh kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar $80,6\%$

terhadap kepuasan pelanggan cafe. Dan sisanya sebesar 13,1% dipengaruhi oleh variabel lain untuk kepuasan pelanggan cafe. Hasil uji simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh 202.019 dan signifikansi 0.001. Hasil tersebut membuktikan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak.

Variabel yang lebih besar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan cafe adalah variabel X2 (kualitas pelayanan). Nilai hasil uji regresi kualitas pelayanan untuk variabel ini (kualitas pelayanan) sebesar 0.594, sedangkan variabel X1 (harga) mendapatkan nilai sebesar 0.275. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan lebih besar/lebih kuat daripada harga terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga pada uji parsial, harga mendapatkan nilai sebesar 4.224 sedangkan kepuasan pelanggan mendapatkan nilai sebesar 11.329.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil (Rainanto *et al.*, 2021) mengungkapkan bahwa pengaruh harga dan kualitas pelayanan mendapatkan hasil yang lebih dari 80%. Hasil penelitian lainnya oleh (Silvia & Arifiansyah, 2023), bahwa pelanggan pada dasarnya senang menerima produk atau jasa dengan harga yang sesuai dengan yang ditawarkan juga pelayanan yang baik sehingga dapat membuat kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

PENUTUP

Penelitian mengenai Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sudut Temu By ToasTea Bogor. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sudut Temu By ToasTea Cafe Bogor. Diperoleh dari hasil variabel harga menunjukkan hasil 4.224 pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Sudut Temu By ToasTea Cafe. Begitupula dengan variabel kualitas pelayanan, diperoleh hasil 11.329 pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Sudut Temu By ToasTea Cafe.

Kedua variabel yaitu harga dan kualitas pelayanan, kualitas pelayananlah yang memberikan pengaruh lebih besar dari pada harga terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh lebih besar yaitu 11.329 dari pada harga 4.224 di lihat dari hasil uji parsialnya. Dan dari analisis regresi linear berganda, kualitas pelayanan mendapatkan hasil 0.594 dan harga mendapatkan hasil 0.275, maka kualitas pelayanan lebih besar memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan harga.

Variabel harga dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dilihat dari hasil analisa regresi linear berganda di mana variabel harga dan kualitas pelayanan mendapatkan hasil 0.869 dan uji koefisien determinasi (R^2) yaitu 0.806 atau 80%, hasil ini menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 80,6% terhadap kepuasan pelanggan di Sudut Temu By ToasTea Cafe Bogor, sedangkan 19,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Cafe Sudut Temu harus menjamin bahwa harga yang dibayar oleh pengunjung sesuai dengan pelayanan yang mereka terima.
2. Cafe Sudut Temu harus memberikan jaminan bahwa porsi makanan yang diberikan sesuai dengan yang ada dalam buku menu.
3. Cafe Sudut Temu harus membuat pelanggan ingin mengunjungi cafe kembali atau adanya loyalitas.
4. Penelitian selanjutnya diperlukan pengembangan dan penyempurnaan dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat menunjang kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kiabeni, A. M., Sapari, L. S. J., & Renouw, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong. *Journal on Education*, 5(4), 11813–11823. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2138>
- [2] Manurung, T. M. S., & Gendalasari, G. G. (2020). *Pembinaan Organisasi Sosial Kemasyarakatan Mengenai Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Budaya Organisasi di Kecamatan Tamansari Kabupaten Bogor*.
- [3] Pratiwi, F. (2023, July 21). *Industri Makanan Dan Minuman Tumbuh 5,33% Pada Kuartal I 2023*. DataIndonesia.Id.
- [4] Purba, J. H. V., Rahayu, S., & Limakrisna, N. (2023). The Influence Of Perceived Price And E-Service Quality On Customer Satisfaction And Their Impact On Customer Loyalty In Using Go-Jek Services In Dki Jakarta Province. <https://doi.org/10.53067/Ije3.V3i1.130>, 3(1). <https://doi.org/10.53067/ije3.v3i1>
- [5] Rainanto, B. H., Bon, A. T., Melle, J. V., Farradia, Y., & Mekaniwati, A. (2023). Achieving Sustainable Performance In The Hospitality Industry Based On Environmental Management, Pro-Environmental Behavior, And Green Marketing Mix 7P. In *Jurnal Dinamika Manajemen* (Vol. 14, Issue 2). <http://jdm.unnes.ac.id>
- [6] Rainanto, B. H., Yuwantiningrum, S. E., Priatna, D. K., & Melle, J. V. (2021). *The Relationship Between Service Quality and Price with Hotel Guest Decisions at Fave Hotel Padjajaran Bogor*.
- [7] Rooroh, C. A. M., Moniharapon, S., & Loindong, S. J. R. (2020). Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado) The Influence Of Cafe Atmosphere, Service Quality And Price On Customer Satisfaction (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado). *130 Jurnal EMBA*, 8, 130–139.
- [8] Saragi, C. P., Pamela, F. G., & Utami, T. A. (2022). *Relationship Between Facilities And Infrastructure On Visitor Satisfaction In Bogor Botanical Gardens*. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.1466>
- [9] Saragi, C. P., Rainanto, B. H., Srihadi, C., Ramadhani, F. R., Nurjannah, M., & Melle, J. V. (2021). The Effect Of Service Excellent On Achieving Company Goals And Consumer Satisfaction On Family Karaoke Busines. In *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* (Vol. 63, Issue 6).
- [10] Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cillo Coffee. <https://doi.org/10.46306/Vls.V3i2.218>. <https://doi.org/10.46306/vls.v3i2>
- [11] Srihadi, C., Marpaung, A. M., & Marpaung, S. (2022). *Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Kegiatan Usaha Sektor Pariwisata Dan Angkatan Kerja Di Kota Bogor*.
- [12] Statistik, B. P. (2022). *Jumlah Rumah Makan Di Kota Bogor Tahun 2022*. Badan Pusat Statistik Indonesia.
- [13] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Rnd*