

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi SETJANGKIR Di Kota Jombang**

**Putri Widyasari**  
**STKIP PGRI JOMBANG**  
[putriwidyasari128@gmail.com](mailto:putriwidyasari128@gmail.com),  
**masruchan**  
**STKIP PGRI JOMBANG**  
[masruchan@yahoo.com](mailto:masruchan@yahoo.com),

## **ABSTRAK**

In this era of increasingly rapid development of the coffee industry, coffee shop entrepreneurs need to pay attention to the quality of service and quality of the products they offer in order to satisfy customers. Setjangkir coffee shop is one of the popular coffee shops in Jombang City. This research aims to identify the influence of service quality and product quality on customer satisfaction at the Setjangkir Coffee Shop in Jombang. This type of research is quantitative research with the population being all customers of the Setjangkir coffee shop. The sample was taken using purposive sampling with 92 respondents. Researchers used observation, questionnaires and documentation for data collection. The analysis technique used is descriptive and multiple linear regression analysis with classic assumption tests, namely normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test using SPSS version 23. The results of the study show a t-test with a significance value of  $0.000 \leq 0.05$  and an F-test result of  $0.000 \leq 0.05$  So it can be concluded that there is a partial influence between service quality on customer satisfaction and product quality on customer satisfaction. And there is a simultaneous influence between service quality and product quality on customer satisfaction at the Setjangkir Coffee Shop in Jombang. The R Square value is 0.609 or 60.9% so it can be concluded that the percentage contribution of the influence of the independent variables (service quality and product quality) to the dependent variable (customer satisfaction) is 60.9% and the remaining 40.1% is influenced by other variables that are not included in this research. .This research provides an important contribution for coffee shop entrepreneurs in understanding the factors that influence customer satisfaction. By improving service quality and product quality, coffee shop entrepreneurs can increase customer loyalty and achieve success in their business.

**Keywords:** Service Quality. Product Quality, Customer Satisfaction

## ABSTRAK

Pada era perkembangan industri kopi yang semakin pesat, pengusaha kedai kopi perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang mereka tawarkan agar dapat memuaskan pelanggan. Kedai kopi setjangkir merupakan salah satu kedai kopi yang populer di Kota Jombang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kopi Setjangkir di Jombang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi adalah seluruh pelanggan kedai kopi Setjangkir. Sample diambil dengan menggunakan menggunakan purposive sampling dengan 92 responden. Peneliti menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi untuk pengumpulan data. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas dengan menggunakan SPSS versi 23.. Hasil penelitian menunjukkan uji t dengan nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  dan hasil uji F sebesar  $0,000 \leq 0,05$  Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh parsial antara *kualitas pelayanan* terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan . Serta ada pengaruh simultan antara *kualitas pelayanan* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kopi Setjangkir di kota Jombang. Nilai *R Square* sebesar 0,609 atau 60,9% sehingga dapat disimpulkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan kualitas produk) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah 60,9% dan sisanya 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengusaha kedai kopi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk, pengusaha kedai kopi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencapai keberhasilan dalam bisnis mereka.

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan*.kualitas produk, kepuasan pelanggan

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara penghasil dan pengekspor biji kopi premium terbesar di dunia. Komoditas kopi di Indonesia menjadi komoditas pendukung perekonomian Indonesia. Tentunya tak mengherankan bila penduduknya pun menggemari kopi dan menjadi budaya tersendiri di dalam kehidupan sosial masyarakat Indonesia. [1]. Fakta tersebut merupakan salah satu faktor utama yang mendorong perkembangan bisnis kopi. Pendukung utama lainnya adalah kegiatan ngopi (berkumpul bersama teman, saudara, atau kolega, sambil menikmati sajian kopi) di warung kopi yang tidak bisa lepas dari kebiasaan konsumen, di mana setiap individu menghabiskan waktu mereka di warung kopi dengan berbagai kebiasaan yang dilakukan. [2].

Kabupaten Jombang menjadi salah satu wilayah yang tidak luput dari jangkauan *trend* minum kopi. Munculnya gaya hidup minum kopi mendorong para pengusaha untuk melakukan inovasi olahan minuman kopi yaitu berupa kopi susu dengan varian rasa. Terdapat beberapa

merek produk kopi yang ada di Kabupaten Jombang diantaranya, Kedai Kopi Setjangkir, belikopi, essemu kopi, makna kopi, janji jiwa, dan Pos Kopi Zio, Behavior Coffee, Bonsai Kopi, Nest Coffee, Dogel Coffee Shop, Dasarasa Kopi, Tanasewa Kopi,. [3]. Minat yang tinggi terhadap minuman kopi susu kekinian ini tidak lepas dari pengaruh keunikan nama atau merek yang digunakan, sehingga menarik minat konsumen untuk membeli produk tersebut. Konsumen memberi kepercayaan lebih terhadap merek yang banyak dikenal masyarakat. Alasan ini yang kemudian membuat setiap sektor usaha terus menguatkan kedudukan mereknya agar tercipta *kualitas produk* yang baik dan terpatrit dalam ingatan pelanggan.[4].

Kedai kopi Setjangkir ini didirikan setelah banyak melalui pertimbangan, yang pertama dari segi tempat sekitar itu belum ada didirikan cafe yang ada hanya para pedagang kaki lima dimana tempat cafe ini juga dekat dengan indomaret. Kedua banyak mahasiswa dan santri di sekitar daerah, dan yang terakhir pemilik cafe sendiri memiliki keahlian dalam hal memasak sehingga semua resep menu makanan dan minuman yang ada dicafe ini bisa dibuatnya sendiri. [5]. Persaingan usaha di era saat ini memang semakin banyak, tetapi Kedai Kopi Setjangkir ini tidak memperlmasalahkan hal tersebut. Pemilik usaha cafe ini sendiri memang sudah memiliki prinsip bahwa rejeki sudah ada yang mengatur, jadi tinggal usahanya saja yang lebih ditekankan. [6]

Disisi lain pemilik usaha juga sangat memperhatikan dalam hal ibadahnya dan terus belajar dalam menghadapi persaingan yang ada. Sesuai dengan gaya hidup anak muda yang senang dalam mencoba hal baru, inovasi makanan dan minuman ini bisa menjadi pertimbangan. Dengan dilengkapi nuansa tempat yang cocok untuk tempat berkumpulnya para remaja, cocok untuk kepribadian anak muda yang bersemangat dan pastinya akan disukai oleh mereka. Kualitas pelayanan dapat memberikan keuntungan maupun kerugian.[7]. Dimana apabila dalam sebuah cafe dapat memberikan pelayanan yang baik yang dapat memuaskan hati para pelanggan, pelanggan tersebut akan berminat untuk membeli ataupun mengkonsumsi makanan dan minuman dari cafe tersebut. Sebaliknya apabila dalam suatu café tersebut tidak memberikan pelayanan yang baik yang dapat mengecewakan hati para pelanggan, pelanggan tersebut akan kecewa dan akan berpindah ke tempat yang lain dan itu akan merugikan cafe itu sendiri. [8].

Kedai kopi setjangkir berusaha menjaga kualitas pelayanan yang dimilikinya. Beberapa upaya yang dilakukan diantaranya setiap karyawan kedai kopi diharuskan memiliki penampilan yang rapi, ramah, dan tidak diskriminatif terhadap pelanggan Setiap karyawan yang baru masuk akan mendapatkan pelatihan pembuatan produk Kedai Kopi Setjangkir dan cara melayani karyawan yang baik dan sopan . Selain itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kedai kopi

setjangkir menyediakan area minum dan makanan ditempat sehingga pelanggan dapat menikmati produk dengan nyaman. [9]

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan akan merasa puas apabila produk yang mereka beli atau gunakan sesuai dengan harapan mereka. Pada kedai kopi Setjangkir di Kota Jombang. Kedai kopi Setjangkir menggunakan bahan baku berkualitas untuk membuat kopi dan makanannya. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan biji kopi pilihan, susu segar, dan bahan-bahan lainnya yang berkualitas.[10], Penggunaan bahan baku berkualitas ini membuat produk yang dihasilkan oleh kedai kopi Setjankir memiliki rasa yang enak dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kedai kopi Setjankir memiliki barista yang berpengalaman dan terlatih dalam mengolah kopi. Hal ini membuat kopi yang dihasilkan oleh kedai kopi Setjankir memiliki cita rasa yang khas dan nikmat. Selain itu, kedai kopi Setjankir juga memiliki koki yang handal dalam mengolah makanan.[11]

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting karena dengan kepuasan akan suatu produk yang diberikan oleh suatu perusahaan pelanggan tersebut akan menyebarkan rasa puasnya pada calon pelanggan lain, sehingga akan menaikkan reputasi setiap usaha. Manfaat yang diperoleh perusahaan dengan terciptanya kepuasan mendorong konsumen membeli dan mengonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, jika perasaan yang tidak puas menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali produk ditempat tersebut. Kedai kopi setjangkir menggunakan biji kopi berkualitas tinggi yang diolah dengan baik. Hal ini menghasilkan kopi yang memiliki cita rasa yang nikmat dan sesuai dengan selera pelanggan.[12]

Kedai kopi setjankir memiliki suasana yang nyaman dan cocok untuk bersantai. Kedai kopi ini memiliki tempat duduk yang luas dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pendukung seperti Wi-Fi dan colokan listrik. Kadang-kadang, pelanggan harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pesanan mereka. Ini bisa menjadi kelemahan karena beberapa pelanggan mungkin tidak memiliki banyak waktu luang untuk menunggu.[13] Harga produk di Kedai Kopi Setjangkir di Jombang mungkin sedikit lebih terjangkau dibandingkan dengan kedai kopi lainnya di sekitar daerah tersebut. Hal ini bisa menjadi kelemahan bagi pelanggan yang memiliki anggaran terbatas. Kedai Kopi Setjangkir di Jombang seringkali penuh dengan pelanggan, terutama pada jam-jam sibuk.[14]

Ini bisa membuat pelanggan kesulitan mencari tempat duduk yang nyaman, terutama jika mereka ingin menghabiskan waktu lama di kedai tersebut. Meskipun Kedai Kopi Setjangkir di Jombang menawarkan berbagai macam varian kopi, namun beberapa pelanggan mungkin menginginkan variasi menu yang lebih banyak. Kurangnya inovasi dalam menu dapat membuat beberapa pelanggan merasa bosan setelah beberapa kali mengunjungi kedai tersebut.[15]

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### 1. Variabel *Independent* bebas

Kotler dalam (Pertiwi, 2021:68) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan merupakan kinerja dari seseorang kepada orang lain yang dapat berupa tindakan yang tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan suatu barang atau kepada siapa pun.

Indikator kualitas pelayanan :

- a. Keandalan (*Reliability*),
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*),
- c. Kenyamanan (*Assurance*),
- d. Empati (*Empathy*),
- e. Bukti Fisik (*Tangible*),

Menurut Tjiptono (2012) kualitas produk adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Indikator kualitas Produk :

- a. Performance (kinerja)
- b. Keandalan (reliability),

### 2. Variabel *Dependent* / terikat

Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan

Adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.

Indikator Kepuasan Pelanggan :

- a. Kesesuaian harapan,
- b. Minat berkunjung kembali,
- c. kesediaan berekomendasikan,

### **Pengembangan Hipotesis**

berdasarkan fakta dari penelitian suatu hipotesis diajukan sebagai alternative yang bisa diterima atau ditolak.

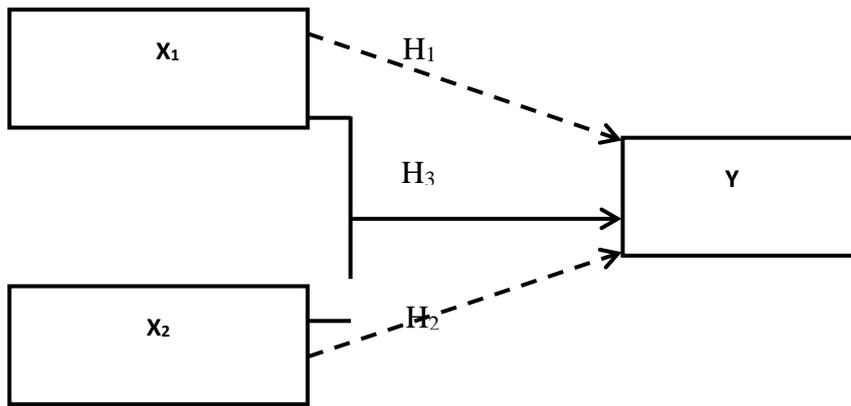
H<sub>1</sub> = Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Setjangkir di Kota Jombang

H<sub>2</sub> = Ada Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Setjangkir di Kota Jombang

H<sub>3</sub> = Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Setjangkir di Kota Jombang.

### **METODE PENELITIAN**

Tujuan penelitian kuantitatif dengan uji regresi linier sederhana dengan judul penelitian “ pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi setjangkir dikota Jombang “.yang tujuan utamanya adalah untuk mengetahui “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi setjangkir dikota Jombang”.dengan desain rancangan penelitian sebagai berikut :



**Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian**

Keterangan :

X<sub>1</sub> : *kualitas pelayanan*

X<sub>2</sub> : *kualitas produk*

Y : *kepuasan pelanggan*

————> : Pengaruh simultan

- - - -> : Pengaruh parsial

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji regresi yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi setjangkir.

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42.327	2.265		18.690	.000
	Kualitas Pelayanan	.196	.032	.491	6.110	.000
	Kualitas Produk	.506	.104	.392	4.871	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel *kualitas pelayanan* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi setjangkir dikota jombang. Pengaruh signifikan tersebut dapat dilihat dari uji t, dimana hasil uji menunjukkan bahwa *kualitas pelayanan* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi setjangkir dikota jombang.

Artinya hal tersebut dikarenakan dalam penelitian ini, kualitas pelayanan melalui kondisi lingkungan dan peran kinerja karyawan, juga dibuktikan dengan adanya jawaban responden yang cenderung setuju pada setiap aspek kualitas pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap yang juga mendapatkan respon yang baik dari responden, seperti pada item pernyataan yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi “Pegawai mengantarkan pesanan dengan tepat”, hal tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh Kedai Kopi Setjangkir dalam bentuk ketelitian dan kedisiplinan dalam setiap pesanan pelanggan memberikan rasa kepuasan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kopi setjangkir.

Perhatian utama yang harus dilakukan Kedai Kopi Kembang terhadap kualitas produknya, yaitu perlu untuk memperhatikan cita rasa minuman yang saat ini memiliki penilaian rata-rata terendah dari responden, hal ini dapat ditingkatkan seperti mengolah dan membuat racikan yang baru dari bahan baku pada penyajian setiap minuman yang sudah terdapat pada Kedai Kedai Setjangkir, sehingga memiliki cita rasa baru pula yang dapat bertahan lama. Seiring dengan peningkatan cita rasa, akan menumbuhkan kepuasan pada pelanggan. Selanjutnya pada aspek kualitas produk kedua terendah yaitu tampilan minuman, Kedai Kopi Setjangkir, perlu melakukan pelatihan seperti latte art pada kopi dan pemilihan gelas agar tampilan minuman lebih menarik. Implikasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dapat juga dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.

Aspek kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan Kedai Kopi Setjangkir, dalam hal kebersihan yang dirasa beberapa responden sehingga memiliki nilai rata-rata yang terendah. Kedai Kopi Setjangkir diharapkan lebih menjaga kebersihan seperti membersihkan halaman, bar dan meja yang telah dipakai pelanggan. Selanjutnya dalam hal kenyamanan pelanggan saat membeli di Kedai Kopi Setjangkir menjadi aspek kualitas pelayanan terendah kedua. Hal ini dapat disebabkan tata letak kasir yang sempit karena bersebelahan langsung dengan bar dan meja pelanggan, sehingga tidak ada ruang yang luas bagi pelanggan untuk memesan. Kedai

Kopi Setjangkir diharapkan dapat memberi ruang tersendiri khusus kasir agar pelanggan nyaman dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kedai Kopi Setjangkir di kota jombang. Berdasarkan rangkaian tahapan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kedai kopi setjangkir di kota jombang
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kedai kopi setjangkir di kota jombang
3. Kualitas pelayanan dan Kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada kedai kopi setjangkir di kota jombang

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Albesta, Michael. 2018. 'Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Café* Warunk Upnormal Kota Malang', *Skripsi*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Faradiba, Sri Rahayu Tri Astuti (2013) Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Minat Beli Ulang konsumen (Studi Pada Warung "Bebek Gendut" Semarang).
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Inka Janita Sembiring, Suharyono, dan Andriani Kusumawati (2014) tentang Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald' MT. Haryono Malang.
- Jackson R.S. Weenas. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal Emba*, (Online), 1(4). 607-618. (<https://ejournal.unsrat.ac.id>), diunduh 30 Oktober 2021. \

Jurnal Bumi, 2018. *Sejarah Kopi*, media release 17 July. Viewed 30 August 2018,

<<https://jurnalbumi.com/knol/sejarah-kopi/>>.

Kementerian Pertanian. (2016). *Outlook Kopi: Komoditas Pertanian Subsektor Perkebunan*. Jakarta, Indonesia: Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian.

Kotler & Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 jilid 1, Terjemahan (Molan Benyamin). Indonesia: PT.Indeks.

Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, edisi 13. Jakarta:Erlangga.

Kotler & Keller. (2012). 14th. *Marketing Management*. Pearson Education, Inc

Kotler dan Keller, (2012), *Marketing Management*, Global Edition, Publishing as Prentice Hall.

Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen: Studi terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan Dan Citra Merek*. Serang: Bintang Sembilan Visitama.

Laksana,Fajar.(2018). *Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: Graha Ilmu.

Maulana tahun 2017 tentang Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Mendorong Minat Beli Ulang Di Gerai (Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung Di Yogyakarta).

Nabella Alfinanda Rafika (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Barista terhadap Minat Beli Konsumen di Kedai Simbiosis Kopi Ploso Jombang*. Skripsi. Jombang, Indonesia: STKIP PGRI Jombang.

Putri, Nabela Yasinta (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Pelanggan Mc Donald's MT Haryono Malang)*.

Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Badung : ALFABETA.

Tjiptono, Fandy & Chandra, G.. (2011). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.

Ye Triyuliarlita Amelia dan Koko Safitri (2021), Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pada cafe hangout di sampit.

Zahroh, A., & Dwijayanti, R. (2020). *Pengaruh Brand Image dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian pada Kopi Janji Jiwa di Royal Plaza Surabaya*. JPTN – *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, (Online),8(2). Retrieved (<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>). diunduh 30 Oktober 2021.