

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PORTOBELLO CAFE SETIABUDI SEMARANG

Retno Djohar Juliani¹, Sri Praptono², Amat Prengki Mundawan³

Universitas Pandanaran

e-mail: jretnodjohar@gmail.com¹, sri_praptono@yahoo.com²

Abstrak – Bisnis Food & Beverage/F&B merupakan salah satu usaha bisnis yang cukup diminati oleh masyarakat baik dari kalangan bawah hingga kalangan atas. Hal ini disebabkan karena makanan dan minuman merupakan salah satu kebutuhan primer manusia. Oleh karena itu, para pebisnis berlomba-lomba untuk membuka usaha makanan dan minuman, salah satunya berupa usaha cafe. Adanya persaingan yang ketat maka para pebisnis dituntut untuk memahami konsep dasar perilaku konsumen karena tercapainya tujuan organisasi bisnis bergantung pada seberapa mampu perusahaan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat memenuhinya dengan cara yang lebih efektif dibandingkan pesaingnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Cafe.

Abstract

The Food & Beverage (F&B) business is one of the business ventures that is quite attractive to people from both the lower and upper classes. That is because food and beverage are one of the primary human needs. Therefore, business people are competing to open a food and beverage business, one of which is a cafe business. There is intense competition so business people are required to understand the basic concepts of consumer behaviour because the achievement of business organization goals depends on how well the company understands the needs and desire of customers and can fulfil them in a more effective way than its competitors.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Café.

PENDAHULUAN

Mengunjungi cafe saat ini menjadi salah satu gaya hidup baru. Banyak masyarakat yang menggunakan cafe sebagai tempat bersantai, mengadakan pertemuan, menikmati waktu berkumpul bersama keluarga, bahkan adapula yang mengerjakan pekerjaan kantor atau tugas kuliah hingga larut malam di dalam cafe. Dengan banyaknya bisnis kuliner makanan dan minuman yang berkembang seperti restoran ataupun cafe sebagai bisnis di bidang jasa maka setiap pelaku usaha bisnis kuliner makanan dan minuman, perlu menciptakan beragam inovasi dalam menyusun rancangan strategi pemasaran yang matang serta kreatif.

Menurut Kotler dan Keller (2008:36), jasa/service adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas apapun. Khusus untuk jasa dalam bentuk restoran atau kafe maka diperlukan rancangan strategi meliputi perlunya memperhatikan kualitas makanan (food quality), kualitas pelayanan (service quality), penataan ruangan yang menarik dan nyaman, bersih, aman serta tersedianya tempat parkir yang memadai sangat penting agar pelanggan merasa puas sehingga restoran atau cafe dapat mempertahankan eksistensi keberlangsungannya.

Terdapat beberapa jenis layanan dalam industri makanan dan minuman dimana jenis layanan yang dipilih akan bergantung pada pasar yang dituju. Konsep pelayanan restoran dan juga cafe bisa dibagi antara full service dan self service. Full service menunjukkan bahwa tamu dilayani mulai dari reservasi hingga memesan menu makanan. Selain itu proses penyajiannya pun dilayani oleh pihak restoran, dalam hal ini pelayan atau waiter mengantarkan makanan dan minuman yang sudah dipesan ke meja tamu. Sedangkan pada self service maka pengunjung restoran mengambil sendiri makanan yang diinginkan dan membawa ke meja yang sudah dipilihnya.

Peluang bisnis yang cukup menjanjikan ini, tidak mengherankan jika sekarang ini begitu banyak usaha café didirikan dan dikembangkan di kota Semarang. Menurut data Badan Pusat Statistik Semarang tahun 2018, di Jawa Tengah sendiri unit bisnis usaha rumah makan (restoran,café) memiliki jumlah yang cukup tinggi yaitu 2.847 yang bergerak di bidang Food & Beverage. Sedangkan untuk kota Semarang sendiri memiliki 236 unit bisnis restoran dan cafe.

Restoran atau cafe yang menyediakan masakan Italia masih sangat sedikit jumlahnya, harapan pemilik bisa membuat bisnis masakan Italia ini sukses di kota Semarang. Salah satu cafe di kota Semarang yang berkonsep masakan Italia adalah Portobello Cafe Setia Budi Semarang. Cafe ini didirikan pada tahun 2013. Portobello Cafe merupakan cafe yang menjual berbagai macam makanan khas dari Italia. Memiliki konsep minimalis dan bertema keluarga sehingga mengutamakan kenyamanan bagi pengunjung. Selain makanan khas Italia, maka Portobello juga menyajikan makanan khas Indonesia untuk menjangkau pangsa pasar yang lebih luas, seperti nasi goreng, kari ikan, kari ayam dan lain-lain. Selain itu letak Portobello Cafe dekat dengan kampus besar di kota Semarang sehingga sangat mudah di jangkau oleh para mahasiswa, masyarakat sekitar dan juga pelanggan yang melintasi Portobello cafe.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Penelitian Deskriptif adalah suatu metode penelitian yang memperlihatkan karakteristik populasi atau fenomena yang tengah diteliti. Sedang penelitian kuantitatif maka data berupa angka- angka dengan berbagai klasifikasi yang antara lain berbentuk frekuensi, nilai rata-rata penyimpangan dari nilai baku, persentase nilai maksimum dan lain-lain. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Portobello cafe pada bulan September 2023. Sampel penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow hal ini disebabkan karena pengunjung di Portobello Cafe tidak menentu jumlahnya sehingga sulit diperhitungkan atau diprediksi jumlah yang pasti dari pengunjungnya.

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) sumber data yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pengunjung cafe sedang data sekunder berupa sejarah perusahaan, Visi Misi, Logo, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab manajemen maupun karyawan, jumlah karyawan dan menu yang ditawarkan di Portobello Café Setia Budi Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Metode pengumpulan data menggunakan insidental random sampling artinya responden yang ditemui oleh peneliti pada saat penelitian maka menjadi responden dalam penelitian ini. Skala pengukuran menggunakan skala Likert berjenjang 5 (lima). Untuk kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan skala Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik. Sedang kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan skala Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas.

Data yang sudah diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan teknik Editing, Coding, Scoring, dan Tabulating. Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan analisa Tabulasi Silang/Cross Tab untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Portobello Café Setia Budi Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Kelamin

Berikut ini Tabel mengenai jenis kelamin responden.

Tabel 1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Laki – Laki	39	39
2	Perempuan	61	61
	Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa pada saat penelitian dilakukan pengunjung berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada pengunjung laki-laki, yaitu sebanyak 61 responden (61%) perempuan dan laki-laki sebesar 39 responden (39%). Dengan demikian dapat dikatakan pengunjung di Portobello Café Setiabudi pada saat penelitian dilakukan mayoritas adalah perempuan.

Pendidikan Responden

Pendidikan responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendidikan formal terakhir yang telah diselesaikan oleh responden. Data mengenai pendidikan terakhir responden dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 2 Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	SMA	54	54
2	Diploma	8	8
3	Sarjana	38	38
4	Lainnya	-	-
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Dari tabel 2 di atas mayoritas responden di Portobello Café Semarang pada saat pengumpulan data dilakukan berpendidikan SMA sebanyak 54 responden (54%), berpendidikan Diploma sebanyak 8 responden (8%) dan sarjana sebanyak 38 responden (38%).

Pekerjaan

Berikut ini tabel mengenai pekerjaan responden :

Tabel 3 Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	28	28
2	Pelajar/Mahasiswa	56	56
3	PNS	1	1

4	<i>Wirausaha</i>	13	13
5	<i>Ibu Rumah Tangga</i>	2	2
	<i>Jumlah</i>	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 pengunjung dari Portobello Café Semarang adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 56 responden (56%), pegawai swasta sebanyak 28 responden (28%), wirausaha sebanyak 13 responden (13%), dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 2 responden (2%).

Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan (X)

Terdapat 20 pertanyaan yang bisa di skor. Menggunakan skala Likert berjenjang lima yakni Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik. Nilai Tertinggi (Nt) dan Nilai Terendah (Nr) dihitung sebagai berikut :

$$Nt = 20 \times 5 = 100$$

$$Nr = 20 \times 1 = 20$$

Lebar interval untuk variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

$$I = \frac{(20 \times 5) - (20 \times 1)}{5}$$

$$= \frac{(100 - 20)}{5}$$

$$= 80/5$$

$$= 16$$

Dari perhitungan di atas, maka jawaban responden dapat dikategorikan sebagai berikut :

Sangat baik/SB	: 85 – 100
Baik/B	: 69 – 84
Cukup baik/CB	: 53 – 68
Tidak Baik/TB	: 37 – 52
Sangat Tidak Baik/STB	: 20 - 36

Tabel 4
Persebaran Kualitas Pelayanan (X)

<i>No.</i>	<i>Kategori</i>	<i>Frekuensi (F)</i>	<i>Persentase (%)</i>
1.	<i>Sangat baik</i>	3	3
2.	<i>Baik</i>	77	77
3.	<i>Cukup baik</i>	20	20
4.	<i>Tidak baik</i>	-	-
5.	<i>Sangat tidak baik</i>	-	-
	<i>Jumlah</i>	100	100

Sumber : Tabel Induk yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 sebanyak 77 responden (77%) menyatakan kualitas pelayanan baik, 3 responden (3%) menyatakan sangat baik, dan 20 responden (20%) menyatakan cukup baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Portobello Café Setiabudi Semarang baik.

Perhitungan Skor Kepuasan Pelanggan (Y)

Terdapat 4 pertanyaan yang bisa di skor. Menggunakan skala Likert berjenjang lima yakni Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas. Nilai Tertinggi (Nt) dan Nilai Terendah (Nr) dihitung sebagai berikut :

$$Nt = 4 \times 5 = 20$$

$$Nr = 4 \times 1 = 4$$

Lebar interval untuk kepuasan pelanggan adalah :

$$I = \frac{(4 \times 5) - (4 \times 1)}{5}$$

$$= \frac{(20 - 4)}{5}$$

$$= 16/5$$

$$= 3,2 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Dari perhitungan di atas, maka jawaban responden dikategorikan sebagai berikut :

Sangat Puas/SP = 18 – 20

Puas/P = 15 - 17

Cukup Puas/CP = 12 – 14

Tidak Puas/TP = 9 – 11

Sangat Tidak Puas/STP = 4 – 8

Tabel 5

Persebaran Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	-	-
2.	Puas	16	16
3.	Cukup Puas	57	57
4.	Tidak Puas	24	24
5.	Sangat Tidak Puas	3	3
Jumlah		100	100

Sumber : Tabel Induk yang diolah, 2023

Dari tabel 5 di atas 16 responden (16%) menyatakan Puas, 57 responden (57%) cukup puas, 24 responden (24%) menyatakan tidak puas dan 3 responden (3%) sangat tidak puas. Adanya responden yang tidak puas dapat menyebabkan turunnya minat untuk datang kembali, tidak berminat untuk mereferensikan produk kepada orang lain, kurangnya kepuasan untuk memiliki preferensi utama pada produk, yang artinya konsumen tidak bersedia menjadikan Portobello Café sebagai pilihan utamanya, dan kurang berminat untuk mencari informasi mengenai menu makanan yang ditawarkan oleh Portobello Café.

Namun demikian, terdapat responden yang menyatakan Puas terhadap Portobello Cafe karena sudah sesuai dengan kebutuhannya, sehingga pelanggan memiliki kepuasan untuk

membeli produk, bersedia mereferensasikan kepada orang lain, kepuasan untuk memiliki preferensi utama pada produk.

Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Analisis tabulasi silang dipergunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Tabel 6
Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

		<i>Kepuasan Pelanggan (Y)</i>					<i>Jumlah (100%)</i>
		<i>Sangat Puas</i>	<i>Puas</i>	<i>Cukup Puas</i>	<i>Tidak Puas</i>	<i>Sangat Tidak Puas</i>	
<i>Kualitas Pelayanan (X)</i>	<i>Sangat Baik</i>	-	3 (3%)	-	-	-	3 (3%)
	<i>Baik</i>	-	13 (13%)	48 (48%)	15 (15%)	1 (1%)	77 (77%)
	<i>Cukup Baik</i>	-	-	9 (9%)	9 (9%)	2 (2%)	20 (20%)
	<i>Tidak Baik</i>	-	-	-	-	-	-
	<i>Sangat Tidak Baik</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Jumlah (100%)</i>		-	16 (16%)	57 (57%)	24 (24%)	3 (3%)	100 (100%)

Sumber : Tabel Induk yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6, sebanyak 3 responden (3%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat baik sehingga pelanggan puas, sebanyak 13 responden (13%) menyatakan kualitas pelayanan baik sehingga pelanggan puas. Sebanyak 48 responden (48%) menyatakan kualitas pelayanan baik sehingga pelanggan cukup puas, sebanyak 15 responden (15%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik namun pelanggan tidak puas, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan kualitas pelayanan baik namun pelanggan sangat tidak puas, sebanyak 9 responden (9%) menyatakan kualitas pelayanan cukup baik sehingga pelanggan cukup puas, sebanyak 9 responden (9%) menyatakan kualitas pelayanan cukup baik namun pelanggan tidak puas, sebanyak 2 responden (2%) menyatakan kualitas pelayanan cukup baik namun pelanggan sangat tidak puas. Adanya pelanggan yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas maka harus menjadi perhatian bagi manajemen Portobello Café guna memperbaiki kualitas pelayanan agar pengunjung menjadi puas.

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Portobello Café Setia Budi Semarang maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Sebanyak 3% responden menyatakan kualitas pelayanan Portobello Café Setia Budi Semarang sangat baik, 77% menilai kualitas pelayanan baik, 20% menyatakan kualitas pelayanan cukup baik. Kualitas pelayanan baik karena menurut pelanggan penataan desain ruangan dalam baik dan rapi, tampilan luar yang baik dan menarik, lokasi terjangkau, mempunyai area parkir yang memadai, fasilitas toilet dan tempat cuci tangan dijaga kebersihannya, memberikan daftar menu yang jelas, karyawan berpenampilan rapi, makanan yang bervariasi, kebersihan makanan terjaga, karyawan tepat dalam memberikan informasi, karyawan cepat dalam penyajian makanan, porsi makanan memadai, karyawan bersedia melayani kebutuhan pengunjung, kemudahan dalam pemesanan makanan dan minuman, karyawan bersikap ramah dan sopan, karyawan jujur dalam melakukan pelayanan, keamanan dan kenyamanan saat di café terjaga.
2. Sebanyak 16% responden puas terhadap kualitas pelayanan Portobello Café Setia Budi Semarang, dan 57% responden cukup puas. Ini berarti menunjukkan bahwa Portobello Café Setia Budi Semarang cukup sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Sebanyak 24% responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan sebanyak 3% responden sangat tidak puas. Dari jawaban responden mereka merasa tidak puas karena di lantai tiga tidak ada pelayan yang menjaga sehingga menyulitkan pelanggan ketika akan membutuhkan pelayanan, karyawan restoran ketika menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan kadang membutuhkan waktu yang lama, parkir yang kurang luas karena harus bergantian dengan toko cat yang berada disebelah Portobello Café. Selain itu ketika pelanggan memesan makanan untuk dibawa pulang maka juga membutuhkan waktu yang lama.
3. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Portobello Café Setia Budi Semarang. Sebanyak 3% menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat baik sehingga pelanggan puas, 13% menyatakan kualitas pelayanan baik sehingga pelanggan puas, 48% menyatakan kualitas pelayanan baik sehingga pelanggan cukup puas, sebanyak 15% menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik namun pelanggan tidak puas, sebanyak 1% menyatakan kualitas pelayanan baik namun pelanggan sangat tidak puas, sebanyak 9% menyatakan kualitas pelayanan cukup baik sehingga pelanggan cukup puas, sebanyak 9% menyatakan kualitas pelayanan cukup baik namun pelanggan tidak puas, sebanyak 2% menyatakan kualitas pelayanan cukup baik namun pelanggan sangat tidak puas.

Adanya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik akan tetapi pelanggan tidak puas atau sangat tidak puas maka harus dievaluasi oleh pimpinan di Portobello Café karena pelanggan yang tidak puas dapat menyebabkan pelanggan pindah ke tempat lain yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang sama serta dapat memberi kepuasan yang lebih tinggi bagi responden.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka disampaikan saran guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Portobello Café Setia Budi Semarang yakni :

1. Mengevaluasi kinerja karyawan guna merealisasikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
2. Karyawan harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar konsumen puas.
3. Memberikan apresiasi kepada pelanggan dengan memberikan harga promo pada waktu-waktu tertentu.
4. Menyediakan kotak saran atau call center yang bisa dihubungi oleh pelanggan apabila ada keluhan agar dapat tersampaikan kepada pihak manajemen untuk segera ditindaklanjuti.

DAFTAR PUSTAKA

- Essinger, James & Wylie, Helen. 2015. Customer loyalty: Devising successful strategies in food and drink. Jakarta: Gramedia
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta