

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
KOPIGO LA PASSION DU CAFE BUKITTINGGI**

REGINA RIZFI
NIM.20240010



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
KOPIGO LA PASSION DU CAFE BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh:
REGINA RIZFI
NIM.20240010

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2024**

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disyahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 27 Agustus 2024


Pembimbing I



Wina Asty, S.Pd.,MM.Par

NIDN. 1019048301

Pembimbing II



Vina Kumala, SE.,MM.Ak

NIDN. 1017057103

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan,



Wina Asty, S.Pd.MM.Par

NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program studi Perhotelan Fakultas Pariwisata universitas Muhammadiyah Sumatera barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Regina Rizfi

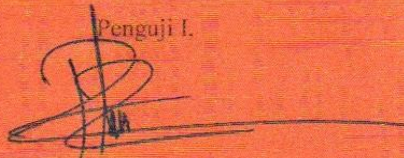
Nim : 20240010

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 27 Agustus 2024

Penguji I.



Rozi Yuliani S.ST.Par.,M.M
NIDN. 1031078602

Penguji II.



Sri Ariani, M.Pd
NIDN.1026118003

Menyetujui :

Dekan.



Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M

NIDN. 1031078602

FACULTY OF TOURISM

HOSPITALITY STUDY PROGRAM

Final Project, August 2024, Regina Rizfi

Analysis of the Influence of Service Quality, Facilities, and Price on Customer Satisfaction at Kopigo La Passion Cafe Bukittinggi

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, and price on customer satisfaction at Kopigo La Passion Cafe Bukittinggi. The background of this research is the rapid development of the tourism sector in Indonesia, which has impacted the hospitality, restaurant, and cafe industries, including coffee shops. Kopigo Cafe is one of the favorite cafes in Bukittinggi, visited by approximately 500 customers daily.

This research employs a quantitative method with a survey approach, where data is collected through questionnaires distributed to customers of Kopigo Cafe. The data analysis is conducted using multiple linear regression to determine the effect of independent variables (service quality, facilities, and price) on the dependent variable (customer satisfaction).

The results show that service quality, facilities, and price significantly influence customer satisfaction. Service quality is proven to be the most dominant factor affecting customer satisfaction, followed by facilities and price. Based on these findings, it is recommended that Kopigo Cafe continues to improve the quality of service and facilities to maintain and enhance customer satisfaction.

This research is expected to serve as a reference for future studies and provide useful insights for the management of Kopigo Cafe in their efforts to improve service quality and facilities.

Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Customer Satisfaction, Kopigo Cafe.

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

Proyek Akhir, Agustus

2024, Regina Rizfi

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion Cafe Bukittinggi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi. Latar belakang penelitian ini adalah perkembangan pesat sektor pariwisata di Indonesia yang berdampak pada industri perhotelan, restoran, dan kafe, termasuk coffee shop. Kopigo Cafe merupakan salah satu kafe favorit di Bukittinggi yang dikunjungi oleh sekitar 500 pelanggan setiap harinya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Kopigo Cafe. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diikuti oleh fasilitas dan harga. Berdasarkan temuan ini, Kopigo Cafe disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya serta memberikan masukan yang bermanfaat bagi manajemen Kopigo Cafe dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pelanggan, Kopigo Cafe.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Regina Rizfi

NIM : 20240010

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, Agustus 2024

Saya yang menyatakan,


Regina Rizfi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIRUNTUK

KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Regina Rizfi
NIM : 20240010
Program Studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif atau (Non exclusive Royalty Free Right) proyek akhir saya yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion du CafeBukittinggi”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataanini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : Agustus 2024

Saya yang menyatakan,

Regina Rizfi

RIWAYAT HIDUP

Regina Rizfi, dilahirkan di Bukittinggi pada tanggal 17 April 2001 adalah putri pertama dari tiga bersaudara dari pasangan orang tua Rizki dan Sofi Roswanti.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) SDN 04 Bukit Apit Puhun (2013), Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bukittinggi (2016), Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Bukittinggi (2019). Dan pada tahun 2020 penulis diterima di jurusan perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama melakukan perkuliahan di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat penulis berkesempatan untuk magang di The Balcone Hotel dan Resort selama 6 bulan di departemen Housekeeping dan Front Office dan magang ke dua di tempatkan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi selama 6 bulan di departemen Housekeeping. Selama magang penulis mendapatkan ilmu serta pengetahuan yang ada di lapangan sehingga dapat di terapkan nantinya apabila sudah lulus dari bangku perkuliahan.

Regina Rizfi



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Dan tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi”. Proyek akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan D4 pada Jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya bahwa proses penyusunan Proyek Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu dikesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibunda, Ayahanda, serta adik-adik yang telah banyak memberikan dorongan moril maupun material.
2. Bapak Dr. Riki Saputra, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rozi Yuliani, S.ST. Par., M.M selaku Dekan Fakultas Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M. Par Ketua Program Studi Perhotelan.
5. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M. Par dan Ibu Vina Kumala, S.E., M.M.Ak selaku pembimbing materi.
6. Ibu Sri Ariani, M.Pd dan Bapak Moch Abdi, S.E., M.M selaku penguji materi.

7. Pihak Kopigo Cafe yang telah membantu dan mendukung penulis dalam pembuatan Proyek Akhir.
8. Kepada Amiza Husna dan Rini Lestari selaku Sahabat terbaik saya yang telah membantu saya selama proses pengerjaan Proyek Akhir ini baik dalam memberikan semangat maupun informasi terkait Proyek Akhir saya hingga akhir.
9. Kepada Meliana, Abdul Jaelani, Verdi Fadhillah, Audy, Rika, Aurel dan teman-teman seperjuangan Fakultas Pariwisata BP 20 yang telah mendengarkan keluh kesah dan memberi semangat selama penyusunan Proyek Akhir ini.
10. Kepada Rosiana, Arabel, Nofriansyah, selaku sahabat terbaik saya yang telah memberi semangat selama penyusunan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis berharap dan berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan proyek akhir ini. Semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Bukittinggi, Agustus 2024

Regina Rizfi

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR	ii
PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II	
KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teoritis	7
2.1.1 Pengertian Coffee Shop	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Pengertian Fasilitas	10
2.1.4 Pengertian Harga	13
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual	21
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Variabel Penelitian	22
3.3 Subjek Penelitian	24

3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Instrument Penelitian	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Analisis Uji Instrument	31
3.6.2 Uji Hipotesis.....	32
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Profil Kopigo La Passion du Cafe	34
4.1.2 Struktur Organisasi di Kopigo La Passion du Cafe	35
4.2 Deskriptif dan Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.....	36
4.2.1 Karakteristik Responden	36
4.2.2 Uji Normalitas.....	36
4.2.3 Uji Validitas	38
4.2.4 Variabel Kualitas Pelayanan	38
4.2.5 Variabel Fasilitas.....	39
4.2.6 Variabel Harga	40
4.2.7 Variabel Kepuasan Pelanggan	41
4.2.8 Uji Reabilitas.....	42
4.3 Uji Hipotesis.....	42
4.3.1 Uji Regresi Linear Sederhana	42
4.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	44
4.3.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	45
4.3.4 Koefisien Determinasi	46
4.4 Pembahasan	46
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
4.4.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.5 Evaluasi Fasilitas di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi	49
4.5.1 Fasilitas Umum	49
4.5.2 Fasilitas Penunjang	58
4.6 Evaluasi Harga di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi	64
BAB V	
PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2 Defenisi Operasional Variabel	23
Tabel 3 Kisi-kisi Instrumen Tabel.....	27
Tabel 4 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	40
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)	41
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)	42
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	43
Tabel 9 Hasil Uji Reabilitas	44
Tabel 10 Analisis Regresi Linear Sederhana	45
Tabel 11 Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T)	46
Tabel 12 Uji Statistik F	48
Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R Squaere (R^2)	48
Tabel 14 Evaluasi Fasilitas Umum di Kopigo Cafe	57
Tabel 15 Evaluasi Fasilitas Penunjang di Kopigo Cafe.....	63
Tabel 16 Evaluasi Harga di Kopigo Cafe	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 2 Kopigo Cafe Jl Jendral Sudirman no 61	34
Gambar 3 Struktur Organisasi Kopigo Cafe	35
Gambar 4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Gambar 5 Meja dan Kursi di Kopigo Cafe	49
Gambar 6 Sign Board di Kopigo Cafe	50
Gambar 7 Dispencer Counter di Kopigo Cafe	51
Gambar 8 Desain dan Corak Kopigo Cafe	52
Gambar 9 Chinese Were Kopigo Cafe	55
Gambar 10 Glass Were Kopigo Cafe	56
Gambar 11 Papan Nama Kopigo Cafe	58
Gambar 12 Daftar Menu Kopigo Cafe	59
Gambar 13 Tempat Parkir Kopigo Cafe	60
Gambar 14 Kotak P3K Kopigo Cafe	61
Gambar 15 CCTV Kopigo Cafe	62



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Pedoman Wawancara
2. Lampiran 2 Foto Wawancara dengan pengelola dan staff Kopigo Cafe
3. Lampiran 3 Foto Wawancara dengan Tamu yang pernah berkunjung di Kopigo Cafe
4. Lampiran 4 Pertanyaan Kuesioner
5. Lampiran 5 Data Pengunjung Kopigo Cafe
6. Lampiran 6 Surat Permohonan Observasi Awal
7. Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Bimbingan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya sektor Pariwisata di Indonesia juga selalu diiringi dengan perkembangan industri perhotelan, tempat wisata, tempat makan atau restoran, dan *Coffee shop*. Hal ini merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan antara tempat wisata, tempat menginap, dan tempat makan.

Coffee shop adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi, minuman dan juga makanan yang di balut dengan suasana nyaman disertai alunan musik ataupun livemusic, pelayanan yang ramah, dan menyediakan koneksi internet secara gratis untuk setiap pengunjungnya. Sejak akhir era 1990-an, yang dulunya terkenal dengan konsep toko kopi yang hanya menjual kopi kini mengalami perluasan makna. *Coffee shop* kini selain menjual kopi juga menjual suasana (Herlyana 2012).

Maraknya kemunculan *Coffee Shop* saat ini tidak terlepas dari pengaruh gaya hidup kota besar yang menyuguhkan banyak kesenangan bagi para pencari hiburan dan menjadi tempat “nongkrong” favorit. Dalam sebuah artikel dalam majalah remaja, *Seventeen*, menemukan bahwa ngopi sedang menjadi tren remaja Indonesia saat ini (Herlyana, 2012).

Budaya minum kopi kini menjadi salah satu budaya paling digemari dari semua kalangan, khususnya remaja dan dewasa. Menurut *National Coffe Association United States* tahun 2011, terdapat peningkatan konsumsi harian pada remaja usia 18-24 tahun, yaitu dari 13% menjadi 36% (Assegaf, Tseng, & Mamlukah, 2021). Saat ini

warung kopi atau saat ini populer dengan sebutan *Coffee Shop* memberikan nuansa baru yang nyaman di sukai oleh para remaja, maka dari itu peminum dari warung kopi saat ini remaja juga mulai ikut serta dalam menjamahi (Assegaf, Tseng, & Mamlukah, 2021)

Jumlah *Coffee Shop* di Indonesia kini terus meningkat sehingga menjadi emerging business, dapat dilihat dari menjamurnya jumlah *Coffee Shop* kekinian dalam lima tahun terakhir. Berdasarkan riset independent Toffin, jumlah *Coffee Shop* di Indonesia hingga Agustus tahun 2019 mencapai lebih dari 2.950 gerai dan meningkat hampir tiga kali lipat jika dibandingkan dengan tahun 2016 yang hanya berjumlah 1000 gerai. Hal ini juga menyebabkan meningkatnya jumlah konsumsi kopi domestik yang saat ini tumbuh 13,9 persen per tahunnya melebihi konsumsi dunia yang hanya 8 persen. Di mana 6 dari 10 orang yang di survei menyukai kopi kekinian. Dengan demikian bisnis *Coffee Shop* di Indonesia di perkirakan akan terus tumbuh secara signifikan pada setiap tahun yang akan mendatang (Dahwilani, 2019).

Untuk menjaga kepuasan pelanggan, cafe memerlukan standar pelayanan yang baik dan maksimal agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga dari kesigapan dan keramahan tamahan karyawan restoran dalam melayani tamu. Kualitas pelayanan menurut Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Salah satu *Coffee shop* yang banyak mendapat kunjungan di kota Bukittinggi adalah Kopigo La Passion du Cafe.

Kopigo La Passion Du Cafe atau yang akrab disebut Kopigo Cafe yang memiliki dua cabang di Bukittinggi yaitu di Jln Teuku Umar No 6 Bukittinggi dan Jln Jendral Sudirman No 61 Bukittinggi. Dan juga memiliki cabang di Kota Payakumbuh dan Padang. Kopigo cafe didirikan tahun 2018 yang dimana cafe pertamanya terletak di Jln Yos Sudarso, Hotel Ananda. Kopigo Cafe merupakan cafe favorit bagi anak muda bahkan dewasa karena tempatnya yang strategis serta ada nya live music di cafe tersebut

Berikut hasil wawancara peneliti di Kopigo La Passion du Cafe pada 02 Mei 2024 yaitu ciri khas menu do cafe Kopigo Cafe yaitu kopi, selain kopi Kopigo Cafe juga menyediakan minuman non coffee, makanan berat, dan makanan ringan, jumlah kunjungan di Kopigo Cafe yaitu lebih kurang 500 orang per harinya. Di Kopigo Cafe memiliki Standar Operasional Prosedur yang tidak tertulis atau dari mulut ke mulut melalui *briefing*, dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di Kopigo Cafe belum mempunyai alat keselamatan kerja seperti alat pemadam api ringan (APAR), dan Kopigo Cafe memiliki CCTV di setiap ruangnya.

Dari latar belakang permasalahan ini penulis tertarik dengan penelitian tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion Du Cafe Bukittinggi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambaran dari penelitian dari latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) di Kopigo Cafe tidak memiliki alat keselamatan kerja.
2. Penerapan pelayanan pada konsumen tidak semuanya di laksanakan dan adanya beberapa staff yang kurang ramah saat melayani konsumen.
3. Jumlah tamu Kopigo Cafe 500 orang per harinya

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan harga terhadap kepuasan Pelanggan dan mengevaluasi fasilitas di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Batasan Masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan di Kopigo Cafe dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Apakah fasilitas di Kopigo Cafe dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

3. Apakah harga di Kopigo Cafe dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
4. Mengevaluasi Fasilitas di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kopigo La Passion du Cafe.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.
4. Untuk mengevaluasi fasilitas di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas penelitian ini diharapkan memiliki banyak manfaat. Berikut ini merupakan beberapa manfaat penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat bagi penulis sendiri yaitu dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah didapat penulis selama melaksanakan perkuliahan, dan menjadi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Terapan Pariwisata.

- a. Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat memacu penelitian selanjutnya yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di *Coffee Shop*.
- b. Tambahkan pengalaman peneliti untuk mengembangkan *Coffee Shop* dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Penulis, untuk menambah wawasan akan pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan, serta mengevaluasi fasilitas di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.
- b) Bagi Universitas, diharapkan dapat memberikan masukan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan, fasilitas, harga terhadap kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.
- c) Bagi Perusahaan, diharapkan sebagai bahan masukan bagi perusahaani mengenai upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.
- d) Bagi Akademisi, diharapkan memperkaya khasanah keperpustakaan kependidikan dan dapat dijadikan referensi.

3. Manfaat Umum

Pembaca dapat menambah pengetahuan tentang penerapan analisis kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pengertian Coffee Shop

Menurut Atmodjo (2005), terdapat dua puluh dua jenis tipe tempat makan, termasuk *Restaurant a la carte*, *Restoran table d'hote*, Kafe atau *Brasserle*, Kafetaria/Kedai Kopi, Kantin, *Restaurant Kontinental*, Carvery, Ruang makan, Diskotek, Toko Ikan dan Kentang Goreng, Ruang Panggang (Rotisserie), Penginapan Kota, Klub Malam/*Super Klub*, Pizzeria, Rumah Pancake, Kafe Creperie, Pub, Kedai Makanan Ringan atau Kedai kopi, Kedai susu, Restoran Khusus, Restoran Teras, *Restaurant Gourment*, Restoran tipe keluarga, dan ruang makan utama.

Menurut Atmodjo (2005), *Coffee Shop* adalah salah satu dari dua puluh dua jenis restoran yang disebutkan di atas. *Coffee Shop*, menurutnya, adalah tempat yang menyajikan kopi espresso dan makanan kecil. Namun, seiring waktu, *Coffee Shop* telah berkembang untuk menyediakan tidak hanya kopi, tetapi juga makanan ringan dan makanan berat. Istilah "*Coffee Shop*" sering kali digunakan secara bergantian dengan "kafe" dalam percakapan sehari-hari, yang mengalami pergeseran makna dari asalnya. Secara etimologis, "kafe" berasal dari bahasa Perancis, "*coffee*", yang berarti kopi (Oldenburg, 2001). Di dalam bahasa Indonesia, istilah "kafe" kemudian disederhanakan menjadi "kafe" (Herlyana, 2012). Secara harfiah, istilah ini mengacu pada minuman kopi, namun seiring waktu menjadi dikenal sebagai tempat untuk

menikmati kopi bersama dengan berbagai minuman non-alkohol lainnya seperti soft drink dan sajian makanan ringan.

Coffee Shop awalnya adalah sebuah restoran yang hanya menawarkan tempat untuk minum kopi dan teh dengan cepat. Namun, karena perkembangan dan kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks dan beragam, *Coffee Shop* telah berkembang menjadi apa yang kita kenal sekarang. *Coffee Shop* saat ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk memberikan kenyamanan kepada pengunjung, seperti akses WiFi, pertunjukan musik langsung, televisi, colokan pengisian daya, koleksi buku bacaan, serta desain interior yang santai dan nyaman.

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:4). Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayaninya maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui

pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284) mengemukakan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain :

1. Keandalan (*Reability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemampuan untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan mereka.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah ukuran kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh mereka.

4. Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan mereka.

5. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik dan peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

2.1.3 Pengertian Fasilitas

Menurut Kotler (2019:45) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Contoh fasilitas antara lain kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, dan tingkat kebersihan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang diinginkan, dialami, maupun diterima secara langsung oleh masyarakat.

Menurut Yuriansyah (2013:31) fasilitas yang sesuai dengan harapan konsumen akan menarik perhatian konsumen untuk datang dan membuat perusahaan dapat memenangkan persaingan bisnis. Sedangkan menurut Tjiptono (2016:16) fasilitas merupakan sumber fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada para konsumen.

Menurut Nadianingrum dan Asron (2020:533) indikator fasilitas adalah sebagai berikut :

- a. Pemikiran atau perencanaan spasial melibatkan segala sesuatu yang terkait dengan kualitas dan desain untuk digabungkan dan dibuat dengan benar guna merangsang reaksi pengetahuan maupun emosional oleh pelanggan dan orang yang melihatnya.
- b. Perancangan tempat meliputi perancangan dan perencanaan interior serta desain.
- c. Perlengkapan atau perabotan memiliki fungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, serta sebagai hiasan dan prasarana lain untuk memanfaatkan barang.

- d. Tata cahaya dan corak melibatkan pemberian warna pada bangunan.
- e. Elemen pendukung mencakup tambahan fasilitas selain fasilitas utama.

Menurut Masrum W.A (1993:247-249) menyatakan bahwa fasilitas yang dipergunakan Restaurant secara umum yaitu :

1. Perlengkapan Restaurant

Perlengkapan utama yang harus disediakan yaitu :

- a. Meja dengan berbagai ukuran dan bentuk yang bervariasi.
- b. Kursi yang disesuaikan dengan jenis restaurant
- c. *Slide stand/board* adalah perlengkapan yang berbentuk lemari atau rak. Fungsinya sebagai alat bantu pelayanan yaitu tempat penyimpanan alat-alat pelayanan dan bumbu-bumbu. Memiliki banyak kotak sehingga peralatan dapat disimpan sesuai kelompoknya.
- d. *Dispencer Counter* berupa sebuah meja panjang (*Counter Desk*) yang biasanya diletakkan ditempat strategis disudut ruangan restaurant. Fungsinya sebagai tempat penyimpanan berbagai peralatan dan juga digunakan sebagai tempat meletakkan sementara makanan yang baru diterima dari dapur atau meletakkan peralatan kotor sebelum di kirim ke *diswashing area*.
- e. *Gueridon* adalah kereta dorong untuk membawa makanan dalam jumlah yang banyak juga untuk keperluan *clear up*

peralatan dari meja tamu. Sementara untuk interior dan dekorasi ruangan perlu ditempatkan gambar-gambar dinding, ukiran-ukiran yang menarik, semua itu untuk menambah kemegahan restaurant dengan sendirinya membangun citra tersendiri bagi restaurant.

2. Perlengkapan Meja Makan (*Table Accessories*)

Yang termasuk perlengkapan meja makan ini adalah *salt and pepper shaker, ashtray, flower vase, table number, creamer, napkin, sugar bowl, sugar spoon, toothholder, candle holder, jam disk and spoon*

3. Peralatan makan (*Equipment*)

Peralatan makan yang digunakan di restoran memiliki banyak jenis. Agar lebih mudah dikenali, dikelola, dan diawasi, peralatan makan ini dapat dibagi menjadi tiga kelompok utama yaitu :

- a. *Silverware* adalah peralatan makan yang terbuat dari perak atau *stainless steel*. Bentuknya meliputi sendok makan, garpu, pisau makan, dan lainnya.
- b. *China Ware* adalah peralatan makan yang biasanya terbuat dari bahan keramik atau porselin. Peralatan ini meliputi piring (*plate*) dan cangkir (*cup*).
- c. *Glass Ware* adalah peralatan makan yang terbuat dari bahan kaca, seperti gelas.

4. Linen Meja Makan

Macam-macam linen meja makan yaitu :

- 1) *Moulton* atau *silencer* berfungsi untuk melindungi meja dari kerusakan karena hidangan panas, meredam suara saat alat makan bersentuhan dengan meja, dan mencegah noda akibat tumpahan saus.
- 2) *Place mats* adalah pengganti table cloth yang kadang-kadang digunakan sebagai alas dalam menata meja.
- 3) *Table Cloth*.
- 4) *Guest Napkin*, adalah untuk membersihkan mulut.
- 5) *Skirting*, digunakan pada *Buffet Table* sebagai penutup meja samping.
- 6) *Cleaning towels* dan *Glass towel*.

2.1.4 Pengertian Harga

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Vesta (2016:169), harga adalah nilai dari suatu produk yang diukur dalam bentuk mata uang. Sementara itu, menurut Fatmawati dan Soliha (2017), harga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam persepsi pelanggan. Perusahaan bisa saja menetapkan harga tinggi untuk menciptakan persepsi akan kualitas produk yang tinggi. Sebaliknya, harga yang rendah bisa membuat pembeli meragukan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), persepsi harga adalah jumlah uang yang diminta atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang harus ditukar oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari penggunaan produk atau jasa tersebut. Sedangkan menurut Ari dan Effendi (2015), persepsi adalah total nilai yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau jasa.

Menurut Fandi Tjiptono (2016) pada dasarnya terdapat beraneka ragam tujuan penetapan harga yaitu :

1. Tujuan pokok penetapan harga adalah untuk menjaga kelangsungan hidup bisnis perusahaan. Biasanya, harga ditetapkan sementara dengan harga yang lebih rendah untuk mendorong penjualan, dengan harapan situasinya akan segera kembali normal.
2. Asumsi teori ekonomi klasik menyatakan bahwa setiap perusahaan berusaha memaksimalkan laba. Namun, dalam praktiknya, tujuan ini sulit diwujudkan karena ada begitu banyak variabel yang mempengaruhi tingkat penjualan. Oleh karena itu, target laba biasanya dinyatakan sebagai nilai rupiah atau presentase penjualan yang dianggap memuaskan atau realistis oleh pemilik dan manajemen. Return On Investment (ROI) adalah tujuan berorientasi pada ROI yang dinyatakan dalam bentuk rasio laba terhadap investasi total yang dikeluarkan perusahaan dalam riset dan pengembangan, serta fasilitas produksi dan aset yang mendukung produk bersangkutan.

3. Pangsa pasar perusahaan menetapkan peningkatan pangsa pasar sebagai tujuan penetapan harga. Pangsa pasar dapat berupa pangsa relatif dan pangsa absolut. Pangsa pasar relatif adalah perbandingan antara penjualan produk perusahaan dan penjualan produk pesaing utama. Sedangkan pangsa pasar absolut adalah perbandingan antara penjualan produk perusahaan dan penjualan industri secara keseluruhan.
4. Aliran kas menjadi tujuan penetapan harga bagi sebagian perusahaan agar dapat menghasilkan kas secepat mungkin. Tujuan ini biasanya dipilih ketika perusahaan ingin menutup biaya pengembangan produk secepat mungkin. Selain itu, jika siklus hidup produk diperkirakan pendek, maka tujuan ini dapat menjadi pilihan strategis.

Menurut Fandy Tjiptono (2016) yang menjelaskan metode-metode penetapan harga sebagai berikut :

- a. Ini adalah pendekatan yang menekankan pada faktor-faktor yang mempengaruhi selera pelanggan, serta mempertimbangkan faktor-faktor seperti biaya, keuntungan, dan persaingan. Kebutuhan pelanggan sendiri didasarkan pada pertimbangan :
 1. Kemampuan para pelanggan untuk membeli (daya beli).
 2. Kemampuan pelanggan untuk membeli.

3. Suatu produk dalam gaya hidup pelanggan dapat menyangkut apakah produk tersebut merupakan simbol status atau hanya produk yang digunakan sehari-hari.
4. Manfaat yang dapat diberikan produk tersebut pada pelanggan.
5. Harga-harga produk substitusi.
6. Pasar potensial bagi produk tersebut.
7. Karakteristik persaingan non harga.
8. Perilaku konsumen secara umum.
9. Segmen-segmen dalam pasar.

b. Metode penetapan harga berdasarkan biaya.

Dalam metode ini, faktor penentu harga adalah aspek penawaran atau biaya, bukan sisi permintaan. Penetapan harga ditentukan berdasarkan biaya produksi dan pemasaran ditambah jumlah tertentu untuk menutupi biaya langsung, biaya overhead, dan laba.

c. Metode penerapan harga berbasis persaingan

Hal terpenting yang diperhatikan konsumen saat membeli produk atau jasa adalah harga. Jika konsumen merasa harga yang ditawarkan cocok dan sepadan dengan nilai yang mereka terima dari produk atau jasa tersebut, maka mereka cenderung untuk memutuskan untuk membeli dan mungkin akan melakukan pembelian ulang.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016: 78), terdapat empat indikator yang mencirikan harga, yaitu:

1. Keterjangkauan Harga

Konsumen dapat mengakses harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Produk biasanya memiliki beberapa varian dalam satu merek, dengan harga yang bervariasi dari yang paling murah hingga yang paling mahal.

2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Harga sering dianggap sebagai indikator kualitas oleh konsumen. Orang sering memilih barang dengan harga yang lebih tinggi di antara dua barang karena mereka menganggap adanya perbedaan kualitas. Ketika harga lebih tinggi, orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya juga lebih baik.

3. Kesesuaian harga dan manfaat

Konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk jika manfaat yang mereka rasakan setara atau lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya. Jika konsumen merasa manfaat produk tersebut lebih kecil daripada uang yang dikeluarkan, mereka akan menganggap produk tersebut mahal dan akan berpikir dua kali sebelum melakukan pembelian ulang.

4. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga

Konsumen sering membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya. Dalam hal ini, harga yang mahal atau murah sangat dipertimbangkan oleh konsumen saat akan membeli produk tersebut.

2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206), kepuasan pelanggan adalah ukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk atau jasa merasa puas dengan produk atau jasa yang mereka terima. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui perbandingan antara harapan mereka dengan persepsi terhadap pengalaman yang mereka alami. Sementara itu, dalam buku teks standar "Marketing Management" yang ditulis oleh Kotler & Keller (2012), seperti yang disebutkan dalam buku Tjiptono (2019:378), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki.

Menurut Tjiptono (2019:394), indikator-indikator kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Konsumen Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) adalah cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen. Ini dilakukan dengan langsung menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka dengan produk atau jasa yang digunakan. Proses pengukurannya biasanya terdiri dari dua bagian. Pertama, mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

2. Dimensi Kepuasan

Berbagai penelitian membagi kepuasan pelanggan ke dalam beberapa komponen. Biasanya, proses ini terdiri dari empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

3. Konfirmasi Harapan (*confirmation of expectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi dikumpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja produk perusahaan pada sejumlah atribut atau indikator penting.

4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan konsumen diukur secara perilaku dengan cara menanyakan apakah konsumen akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.

5. Kesiediaan Untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Meminta konsumen untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman,

rekanan, atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk ditindak
lanjuti.

2.2 Penelitian Terdahulu

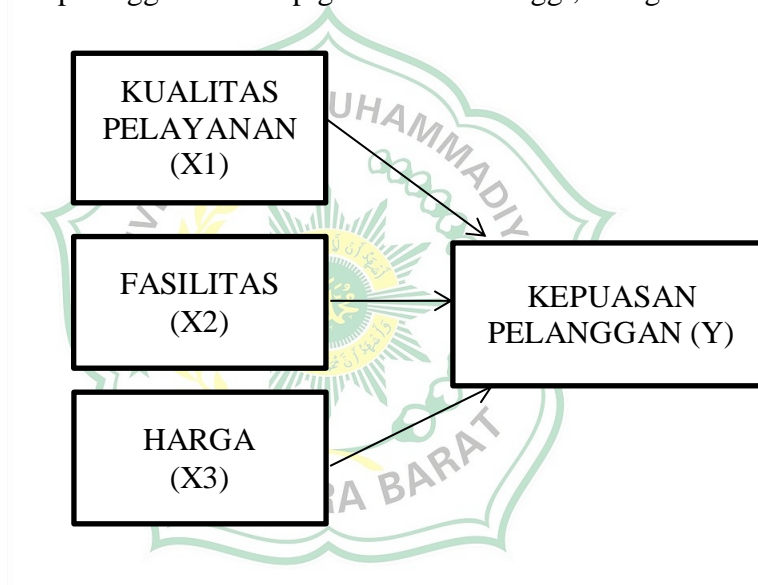
Tabel 1. Penelitian terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian
1.	Sinta Yuliana, Ali Maskur (2022)	“Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pelanggan Sinesta Coffeeshop pati)”	Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian (studi pada pelanggan sinesta Coffeeshop pati)
2.	Eka Indah Yulianti (2018)	“Pengaruh Persepsi Konsumen tentang Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Jojo Gisting”	Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi konsumen tentang harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Cafe Jojo Gisting
3.	Kiki Aulia (2023)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Belimbing Resto dan Cafe Kabupaten Demak”	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di Belimbing Resto dan Cafe Kabupaten Demak
4.	Joanita Pio, Nova Ch Mamuaya, Stefani Angmalisang (2022)	“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Janji Jiwa Jilid 667 tomohon”	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen kedai Kopi Janji Jiwa Jilid 667 tomohon

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai yang merupakan landasan teori untuk memecahkan masalah yang dikemukakan. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan di teliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independent dan variabel dependen.

Untuk memahami lebih jelas Analisis kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo Cafe Bukittinggi, sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis :

H1 : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kopigo Cafe Bukittinggi.

H0 : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kopigo Cafe Bukittinggi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme dan juga . Metode ini disebut ilmiah atau scientific karena memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yang konkret atau empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian terapan evaluasi dengan menggunakan metode Regresi mengenai Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion Du Cafe Bukittinggi.

3.2 Variabel Penelitian

Sedangkan menurut Sugiyono dalam Sujarweni (2020:75), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi mengenai hal tersebut, yang kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan. Adapun variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. X1 : Kualitas Pelayanan
2. X2 : Fasilitas
3. X3 : Harga
4. Y : Kepuasan Pelanggan

Tabel 2. Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16).	Skala Likert menurut Sugiyono (2010:138) adalah digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang sesuatu objek sikap.
2.	Fasilitas (X2)	Menurut Yuriansyah (2013:31) fasilitas yang sesuai dengan harapan konsumen akan menarik perhatian konsumen untuk datang dan membuat perusahaan dapat memenangkan persaingan bisnis.	Skala Likert menurut Sugiyono (2010:138) adalah digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang sesuatu objek sikap.
3.	Harga (X3)	Menurut Kotler dan Keller (2016), persepsi harga adalah jumlah uang yang diminta atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang harus ditukar oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari penggunaan produk atau jasa tersebut.	Skala Likert menurut Sugiyono (2010:138) adalah digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang sesuatu objek sikap.

3.3 Subjek Penelitian

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:135), populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan yang mencakup objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah tamu di Kopigo Cafe Bukittinggi.

Populasi yang didapat dari bulan Januari hingga bulan Mei 2024. Data akumulasi pengunjung di Kopigo Cafe dari bulan Januari hingga bulan Mei 2024 yaitu sebanyak 22.500 pengunjung.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:136), sampel adalah bagian dari jumlah dan ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, sampel diperoleh dari populasi menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2019:144). Dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sampling Slovin.

Berikut rumus teknik Sampling Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel atau jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir yaitu 0,1 (10%)

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut, nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.

Diketahui :

$$N = 22.500 \text{ orang}, e = 10\%$$

Jawab :

$$N = \frac{22500}{1 + 2250 (0,1)^2}$$

$$= \frac{22500}{1 + 225}$$

$$= \frac{22500}{226}$$

$$N = 99,56 \text{ (dibulatkan menjadi 100 orang)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel (N) minimal pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti.:

1. Wawancara

Sugiyono (2016:1994), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam.

Teknik ini dilakukan untuk mengetahui penerapan strategi promosi di Kopigo Cafe, wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara yang tidak terstruktur dimana semua pertanyaan telah peneliti siapkan sebelum melakukan wawancara dengan owner Kopigo Cafe.

2. Dokumentasi

Sugiyono (2019) dokumen merupakan peristiwa masa lalu, sebuah dokumen dapat berbentuk tulisan, fotografi, atau karya-karya intelektual seseorang. Dalam penelitian ini dokumentasinya berupa tulisan wawancara dengan owner, adalah hasil wawancara tertulis.

3. Kusioner

Sugiyono (2017:142) Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.5 Instrumen Penelitian

Sanjaya (2011:84) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkn data atau informasi penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan instrumen penelitian dengan observasi dan dokumentasi.

Untuk menunjang peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok adalah manusia itu sendiri sedangkan instrumen penunjang adalah pedoman observasi dan pedoman wawancara di Kopigo

Cafe Bukittinggi. Dan alat-alat bantu pengumpulan data yang peneliti gunakan saat melakukan wawancara adalah alat tulis seperti buku dan pena, dalam penggunaan alat tulis ini dilakukan persetujuan dari informan terlebih dahulu saat wawancara berlangsung. Pencatatang data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan mencatat hasil wawancara.

Kisi-kisi instrumen di tabel di bawah ini merupakan acuan bagi peneliti untuk menjelaskan teori dan konsep peneliti

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen tabel

No	Variabel	Sub Variabel	Jumlah Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Keandalan (Reability)	2
		Ketanggapan (Responsives)	2
		Jaminan (Assurance)	2
		Empati (Empathy)	2
		Berwujud (Tangibles)	2
2.	Fasilitas	Pemikiran atau perencanaan spesial	2
		Perancangan tempat	2
		Perlengkapan atau perabotan	2
		Tata cahaya dan corak	2
		Elemen pendukung tambahan fasilitas utama	2
		Perlengkapan Restaurant	2
		Perlengkapan Meja (<i>Table Accesories</i>)	2
		Peralatan Makanan (Equipment)	2
		Linen dan meja makan	2
3.	Harga (X3)	Keterjangkauan harga	2
		Kesesuaian harga dengan	2
		Kuaitas produk	2
		Keseuaian Harga dan manfaat	2

		Harga sesuai kemampuan daya saing harga	2
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan Konsumen keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>)	2
		Dimensi Kepuasan Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectations</i>)	2
		Niat beli ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	2
		Kesediaan untuk merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>)	2

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu langkah dalam penelitian yang sangat menentukan tentang ketepatan dan kebenaran suatu penelitian. Tujuan dari teknik ini yaitu untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dalam bentuk yang mudah dibaca, sehingga dapat membantu peneliti dalam memecahkan suatu masalah dalam penelitian. Teknik analisis ini adalah teknik analisis Regresi yaitu suatu proses statistik untuk mengestimasi hubungan antara variabel-variabel, yakni berupa teknik-teknik memodelkan dan melakukan analisis beberapa variabel atas dasar bentuk hubungan antara satu variabel satu variabel tak bebas dan satu atau lebih variabel bebas (prediktor) (Amstrong, 2012:689). Teknik analisis yaitu analisis deskriptif dengan memanfaatkan aplikasi SPSS, nantinya dalam aplikasi ini data dikumpulkan dari responden terhadap pernyataan yang sudah disediakan lalu diinterpretasikan dengan analisis deskriptif

3.6.1 Analisis Uji Instrument

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui distribusi masing-masing data variabel normal atau tidak normal. Normalitas suatu variabel sangat diperlukan dalam menganalisis untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pengujian statistik. Penelitian menggunakan uji statistik yaitu menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (KS) tes dimana *probability value* $> 0,05$ maka H_0 diterima (berdistribusi normal) sedangkan jika *probability value* $< 0,05$ maka H_0 akan ditolak (tidak berdistribusi normal).

2. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui sah atau tidaknya kuesioner serta mengukur sah atau tidaknya dari setiap pertanyaan maupun pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Sebuah kuesioner dapat dikatakan valid, jika kuesioner tersebut dapat mengungkapkan dari setiap pertanyaan maupun pertanyaan dengan sesuatu yang diukur. Situmorang berpendapat bahwa uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*Correlated Item-Total Correlation*) dengan nilai r tabel. Kriteria penilaian dalam uji validitas yaitu :

- a. Jika r hitung $> r$ tabel maka pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

4. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas ini menunjukkan suatu indeks sejauh mana suatu alat ukur dapat bisa diandalkan dan dapat bisa dipercaya. Apabila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur masalah yang sama dan hasilnya di peroleh konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Uji reabilitas ini digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu nilai dalam skala pengukuran melihtakan hasil konsisten dan sama.

3.6.2 Uji Hipotesis

1. Uji Regresi linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini menegtahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Berikut rumus yang digunakan:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pelanggan)

X = Variabel Independen (Sharia Compliance)

a = Konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

2. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan t hitung dan t tabel pada derajat kepercayaan 5%. Pengujian ini menggunakan kriteria $H_0: \beta=0$ artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. $H_0: \beta \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dan sebaliknya, jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (Ghozali, 2015).

Kriteria pengujian :

- a. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, H_1 ditolak dan H_0 diterima, hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen
- b. Jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel, H_1 diterima dan H_0 ditolak, hal ini berarti bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap

variabel dependen . Uji f dapat dilakukan dengan melihat tingkat signifikansi f pada output hasil regresi dengan level significant 5%. Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 5% maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan), artinya secara simultan variabel - variabel bebas tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 5% maka hipotesis diterima. Hal ini berarti bahwa secara simultan variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian :

- a. Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, H1 ditolak dan H0 diterima, hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen
- b. Jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, H1 diterima dan H0 ditolak, hal ini membuktikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi memiliki tujuan untuk menguji tingkat keeratan atau hubungan antara variabel dependen dan variabel independen yang dapat dilihat dari besarnya tingkat nilai koefisien

determinasi (R-square). Nilai R- Square yang kecil berarti menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Apabila nilai R Square yang mendekati nilai satu artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel dependen. Namun jika R Square mendekati 0 artinya variabel independen tidak memberikan semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2015).



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Kopigo La Passion du Cafe

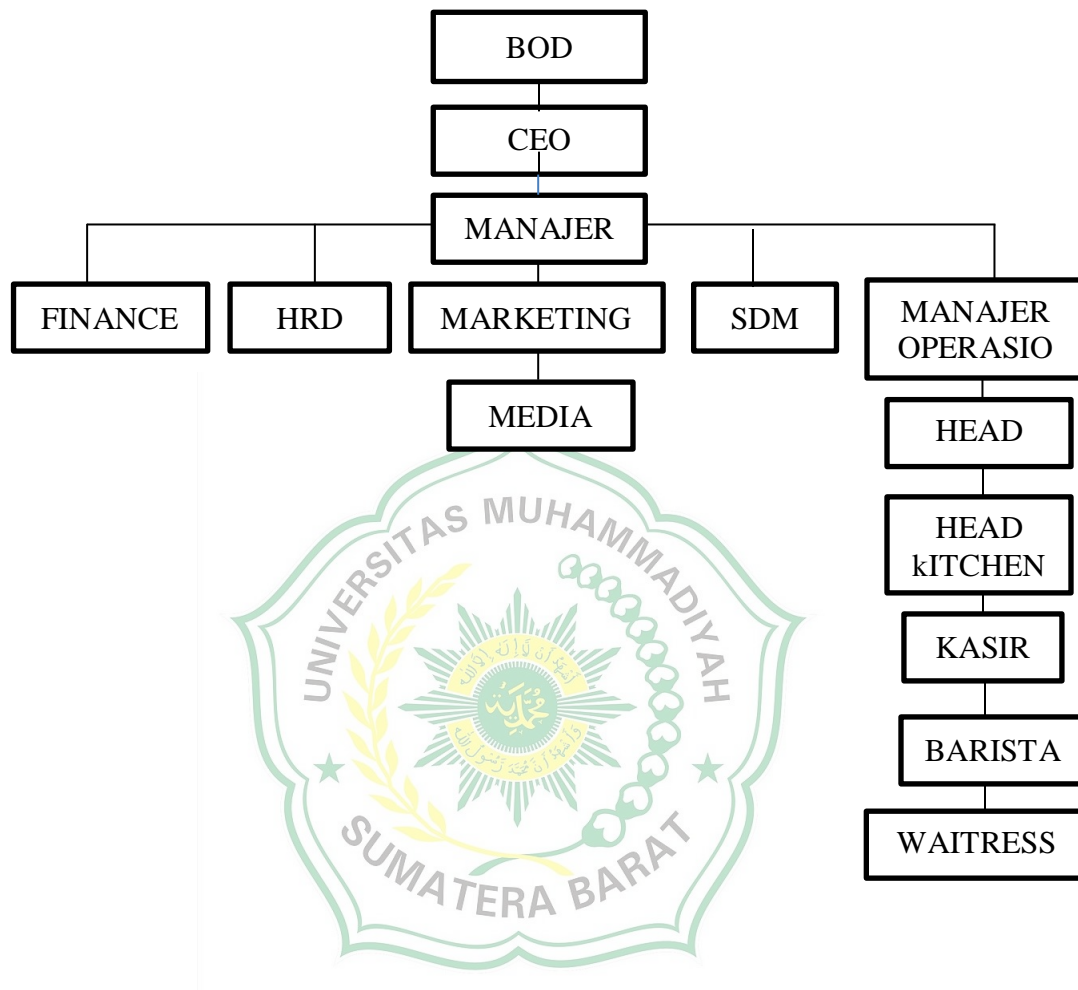
Kopigo La Passion du Cafe salah satu *Coffee Shop* yang terletak di Jalan Jendral Soedirman no 61 Bukittinggi. Yang merupakan *Coffe Shop* yang berdiri pada tahun 2014 di Kota Bukittinggi. *Coffee Shop* ini ma Kopigo sendiri di Adaptasi dari nama pemilik Kopigo-Gorby R.Rizon atau yang akrab di sama Igo. Kopigo cafe berdiri pada tahun 24 Agustus 2018 di jalan Yos Sudarso, Hotel Ananda, Bukittinggi, dan pada 21 Maret 2021 Kopigo Cafe pindah ke jalan Teuku Umar, Bukittinggi dan sekarang Kopigo Cafe sudah memiliki 4 cabang yaitu pada tanggal 06 Oktober Kopigo Cafe buka di Kota Payakumbuh, pada tanggal 25 Mei 2022 di buka di jalan Jendral Sudirman no 61 Bukittinggi, dan pada Juli 2022 KopigoCafe di buka di kota Padang. Menu yang ditawarkan di Kopigo Cafe sangat beragam mulai dari Cappucino, Latte, sampai Coklat Panas, salah satu menu andalan di Kopigo Cafe adalah es Kopigo.



Gambar 2 : Kopigo Cafe Jl Soedirman 61 Bukittinggi

4.1.2 Struktur Organisasi Kopigo La Passion du Cafe

Gambar 3 : Struktur Organisasi Kopigo La Passion Du Cafe



4.2 Deskriptif dan Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan proses pengumpulan data maka dapat dikelompokkan karakteristik responden berdasarkan umur yang dapat dilihat pada diagram berikut :

Gambar 4. Diagram data Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Sumber : Data Olahan Peneliti, 2024

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung di Kopigo Cafe yaitu rata-rata remaja dan dewasa.

4.2.2 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui distribusi masing-masing data variabel normal atau tidak normal. Normalitas suatu variabel sangat diperlukan dalam menganalisis untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pengujian statistik. Penelitian menggunakan uji statistik yaitu menggunakan uji Kolmogorov Smirnov

(KS) tes dimana *probability value* > 0,05 maka H0 diterima (berdistribusi normal) sedangkan jika *probability value* < 0,05 maka H0 akan ditolak (tidak berdistribusi normal).

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	2,53587648	
Most Extreme Differences	Absolute	0,096	
	Positive	0,096	
	Negative	-0,070	
Test Statistic		0,096	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.025 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.303 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,292
		Upper Bound	0,315

Berdasarkan tabel IBM dari SPSS menunjukkan Monte Carlo Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 yaitu 0,303. Mengidentifikasi bahwa variabel independen dan dependen terdistribusi normal sehingga layak untuk analisis regresi linear sederhana.

4.2.3 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui sah atau tidaknya kuesioner serta mengukur sah atau tidaknya dari setiap pertanyaan maupun pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Sebuah kuesioner dapat dikatakan valid, jika kuesioner tersebut dapat mengungkapkan dari setiap pertanyaan maupun pertanyaan dengan sesuatu yang diukur. Situmorang berpendapat bahwa uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*Correlated Item-Total Correlation*) dengan nilai r tabel. Kriteria penilaian dalam uji validitas yaitu :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan dinyatakan tidak valid

4.2.4 Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	No.Butir	r-hitung	r-tabel	Status
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,540	0,195	Valid
	2	0,630	0,195	Valid
	3	0,702	0,195	Valid
	4	0,549	0,195	Valid
	5	0,708	0,195	Valid
	6	0,549	0,195	Valid
	7	0,615	0,195	Valid
	8	0,618	0,195	Valid
	9	0,595	0,195	Valid
	10	0,621	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel diatas dapat di simpulkan bahwa 10 butir pertanyaan dari Kualitas pelayanan memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid, dan memiliki 4 butir pertanyaan r-hitung lebih kecil dari r-tabel maka tidak sesuai dengan kriteria maka dikatakan tidak valid.

4.2.5 Variabel Fasilitas

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Variabel	No.Butir	r-hitung	r-tabel	Status
Fasilitas (X2)	1	0,569	0,195	Valid
	2	0,454	0,195	Valid
	3	0,568	0,195	Valid
	4	0,617	0,195	Valid
	5	0,610	0,195	Valid
	6	0,682	0,195	Valid
	7	0,675	0,195	Valid
	8	0,544	0,195	Valid
	9	0,682	0,195	Valid
	10	0,550	0,195	Valid
	11	0,564	0,195	Valid
	12	0,424	0,195	Valid
	13	0,631	0,195	Valid
	14	0,596	0,195	Valid
	15	0,611	0,195	Valid
	16	0,611	0,195	Valid

	17	0,438	0,195	Valid
	18	0,432	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel diatas dapat di simpulkan bahwa 17 butir pertanyaan dari variabel Fasilitas memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid, dan memiliki 1 butir pertanyaan r-hitung lebih kecil dari r-tabel maka tidak sesuai dengan kriteria maka dikatakan tidak valid.

4.2.6 Variabel Harga

Tabel 7.
Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)

Variabel	No.butir	r-hitung	r-tabel	Status
Harga (X3)	1	0,746	0,195	Valid
	2	0,577	0,195	Valid
	3	0,719	0,195	Valid
	4	0,754	0,195	Valid
	5	0,619	0,195	Valid
	6	0,637	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel diatas dapat di simpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan dari variabel harga memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid.

4.2.7 Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 8.

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	No.butir	r-hitung	r-tabel	Status
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0,681	0,195	Valid
	2	0,686	0,195	Valid
	3	0,728	0,195	Valid
	4	0,728	0,195	Valid
	5	0,764	0,195	Valid
	6	0,776	0,195	Valid
	7	0,802	0,195	Valid
	8	0,832	0,195	Valid
	9	0,168	0,195	Tidak Valid
	10	0,704	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel diatas dapat di simpulkan bahwa 9 butir pertanyaan dari variabel harga memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel, 1 butir pertanyaan tidak valid dan sesuai dengan kriteria pengujian maka dikatakan valid.

4.2.8 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas ini menunjukkan suatu indeks sejauh mana suatu alat ukur dapat bisa diandalkan dan dapat bisa dipercaya. Apabila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur masalah yang sama dan hasilnya di peroleh konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Uji reabilitas ini digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu nilai dalam skala pengukuran melihatkan hasil konsisten dan sama.

Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,873	44

Berdasarkan tabel diatas maka disimpulkan bahwa semua hasil uji reabilitas variabel penelitian menunjukkan *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, maka dapat di katakan semua variabel dalam penelitian ini Reliabel.

4.3 Uji Hipotesis

4.3.1 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 10.
Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,485	2,626		2,089	0,039
	TOTAL X1	0,023	0,071	0,020	0,333	0,740
	TOTAL X2	0,156	0,041	0,310	3,772	0,000
	TOTAL X3	0,869	0,125	0,567	6,973	0,000

berdasarkan tabel diatas dapat dilihat persamaan regresi yang diperoleh :

$$Y = 5,485 + 0,023X_1 + 0,156X_2 + 0,869X_3$$

Di interpretasikan berdasar persamaan diatas dapat di artikan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta yang diperoleh sebesar 5,485 maka bisa diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen berniali 5,485.
2. Nilai keofesien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) bernilai positif (+) sebesar 0,023 maka dapat diartikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X1) meningkat maka Y akan menurun, begitu juga sebaliknya.
3. Nilai keofesien regresi variabel Fasilitas (X2) bernilai positif (+) sebesar 0,156 maka dapat diartikan bahwa jika variabel fasilitas (X2) meningkat maka Y akan menurun, begitu juga sebaliknya.
4. Nilai keofesien regresi variabel Harga (X3) bernilai positif (+) sebesar 0,869 maka dapat diartikan bahwa jika variabel Harga (X3) meningkat maka Y akan menurun, begitu juga sebaliknya.

4.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menunjukkan bagaimana pengaruh satu variabel independent secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependent. Maka hasil uji T yang telah dilakukan menggunakan SPSS 25 dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 11.
Hasil Uji hipotesis secara Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,485	2,626		2,089	0,039
	TOTAL X1	0,023	0,071	0,020	0,333	0,740
	TOTAL X2	0,156	0,041	0,310	3,772	0,000
	TOTAL X3	0,869	0,125	0,567	6,973	0,000

Berdasarkan tabel hasil uji T di atas maka dapat diketahui untuk untuk masing-masing variabel dependent sebagai berikut :

- 1) Hasil uji t Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

Nilai sig. Variabel kualitas Pelayanan sebesar 0,740 ($>0,05$) dan nilai t hitung sebesar 0,333 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,984, maka hal ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X1) maka tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

- 2) Hasil Uji t variabel Fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Nilai sig. Variabel fasilitas (Y) sebesar 0,000 $< (0,05)$ dan t hitung sebesar 3,722 lebih besar dari t tabel yaitu 1,984 , maka hal ini

menunjukkan variabel fasilitas (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

3) Hasil Uji t variabel Harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Nilai sig. Variabel harga (Y) sebesar $0,00 < 0 (0,05)$ dan t hitung sebesar 6,973 lebih besar dari t tabel yaitu 1,984, maka hal ini menunjukkan variabel harga (X3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

4.3.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali, 2011 Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dengan nilai signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$)

Tabel 12.
Uji Statistik F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1267,364	3	422,455	63,703	.000 ^b
	Residual	636,636	96	6,632		
	Total	1904,000	99			

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa F-Hitung sebesar 63,703 dengan probabilitas signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi dari Bulan Januari sampai Mei 2024

4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 13.
Hajil Uji Koefisien Determinasi R Square (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	0,666	0,655	2,575

Berdasarkan tabel diatas Determinasi R^2 dapat diketahui nilai $R = 0,816$ menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel X dengan Variabel Y. Nilai R Square = 0,666 menunjukkan bahwa variabel X dapat menjelaskan Variabel Y sebesar 66,6% sedangkan 33,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kopigo Cafe Bukittinggi pada konsumen yang berkunjung dan yang pernah berkunjung di Kopigo Cafe Bukittinggi. Hal ini dapat berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen (Y).

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa uji t hitung sebesar 0,333 dengan tingkat signifikansi 0,740 karena t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu $0,676 < 1,984$ dan nilai signifikansi $0,740 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa hipotesis (H1) ditolak, yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh dan signifikan

terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di Kopigo Cafe Bukittinggi pada konsumen yang berkunjung dan yang pernah berkunjung di Kopigo Cafe Bukittinggi. Pada hasil dari analisis data maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena dari indikator Kualitas Pelayanan yang menyatakan setuju ada pada indikator keandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan pada variabel ketanggapan (*Responsiveness*) dan berwujud (*Tangibles*) lebih dominan negatif. Maka variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan berdasarkan hasil uji t yang dilakukan.

4.4.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kopigo Cafe Bukittinggi pada konsumen yang berkunjung dan yang pernah berkunjung di Kopigo Cafe Bukittinggi. Hal ini dapat berarti bahwa variabel Fasilitas (X2) menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen (Y).

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa uji t hitung sebesar 3,772 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3,772 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa hipotesis (H0) diterima, yang berarti bahwa variabel Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di Kopigo Cafe Bukittinggi pada konsumen yang berkunjung dan yang pernah berkunjung di Kopigo Cafe Bukittinggi.

Terdapat pengaruh positif dan signifikansi variabel Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo Cafe Bukittinggi menjelaskan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan pihak Kopigo Cafe pada pelanggan. Maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan di Kopigo Cafe Bukittinggi. Oleh karena itu pihak Kopigo Cafe hendaknya meningkatkan fasilitasnya agar para pelanggan semakin puas berkunjung kembali lagi ke Kopigo Cafe Bukittinggi. Fasilitas adalah suatu faktor penting dalam kepuasan pelanggan.

4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kopigo Cafe Bukittinggi pada konsumen yang berkunjung dan yang pernah berkunjung di Kopigo Cafe Bukittinggi. Hal ini dapat berarti bahwa variabel Harga (X3) menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen (Y).

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa uji t hitung sebesar 6,973 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $6,973 < 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa hipotesis (H0) diterima, yang berarti bahwa variabel harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Harga (Y) di Kopigo Cafe Bukittinggi pada konsumen yang berkunjung dan yang pernah berkunjung di Kopigo Cafe Bukittinggi.

Terdapat pengaruh Positif dan signifikan harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan yang menjelaskan jika harga menunya sesuai dengan nilai produk yang dibeli maka kepuasan pelanggan juga akan tercapai dengan adanya rasa kesesuaian

antara harga dan menu maka pelanggan akan puas. Harga merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan.

4.5 Evaluasi Fasilitas di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi

4.5.1 Fasilitas Umum

Gambar 5. Meja dan Kursi Kopigo Cafe



Sumber : Instagram Kopigo Cafe, @therealkopigo

Seperti yang terlihat pada gambar diatas berdasarkan hasil wawancara dengan tamu dan staff, Kopigo Cafe di Bukittinggi menawarkan berbagai fasilitas yang memperkaya pengalaman pengunjung. Salah satu fasilitas yang menonjol adalah beragam jenis meja yang digunakan di kafe ini. Di antaranya, terdapat meja yang terbuat dari bahan keramik, kayu, dan besi, yang memberikan sentuhan estetika berbeda pada setiap sudut kafe. Selain itu, Kopigo Cafe juga menyediakan meja makan khusus untuk staf, yang menunjukkan perhatian manajemen terhadap kenyamanan karyawan.

Yang menarik, cafe ini juga memiliki meja handmade yang unik, dibuat dari drum, yang menambahkan elemen kreatif dan industri pada desain interior. Penggunaan bahan daur ulang ini tidak hanya memperkaya nilai artistik tetapi juga mencerminkan komitmen kafe terhadap praktik ramah lingkungan. Selain meja, Kopigo Cafe menawarkan berbagai pilihan tempat duduk yang sesuai dengan

kebutuhan pengunjung. Pengunjung dapat memilih antara kursi sofa yang nyaman, kursi permanen yang kokoh, atau kursi kecil yang mudah dipindahkan. Variasi ini memungkinkan pengunjung untuk menyesuaikan tempat duduk mereka sesuai dengan preferensi dan situasi, baik untuk bekerja, bersantai, atau menikmati waktu bersama teman-teman.

Gambar 6. *Sign Board* Kopigo Cafe



Sumber : *Intagram Kopigo Cafe, @therealkopigo*

Seperti yang terlihat pada gambar diatas Berdasarkan hasil wawancara tamu dan staff di Kopigo Cafe Selain fasilitas fisik seperti meja dan kursi, Kopigo Cafe juga dilengkapi dengan berbagai penanda atau *signboard* yang berfungsi untuk memberikan informasi penting kepada pengunjung. Beberapa sign board yang terdapat di kafe ini meliputi tanda "*Open*" dan "*Close*" yang digunakan untuk memberi tahu jam operasional kafe dengan jelas. Selain itu, terdapat juga sign "24 Jam" yang menunjukkan bahwa kafe ini buka sepanjang hari, memberikan fleksibilitas waktu bagi pengunjung untuk datang kapan saja sesuai kenyamanan mereka. Selain penanda operasional, Kopigo Cafe juga menyediakan sign "Kasir" yang membantu pengunjung dalam menemukan lokasi pembayaran dengan mudah.

Ini penting untuk kelancaran transaksi dan kenyamanan pengunjung. Tidak kalah pentingnya, kafe ini juga dilengkapi dengan sign "Toilet" yang terpasang di lokasi strategis, memudahkan pengunjung untuk menemukan fasilitas ini tanpa harus bertanya.

Gambar 7. *Dispencer Counter* Kopigo Cafe



Sumber : Instagram Kopigo Cafe, @therealkopigo

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff Kopigo Cafe, Kopigo Cafe juga menyediakan dispenser counter yang berfungsi sebagai tempat penyajian makanan dan minuman. Dispenser counter ini dirancang dengan baik untuk memastikan kemudahan akses bagi *waitress* dalam mengambil pesanan yang akan di antar. Selain itu, Kopigo Cafe juga menyediakan dispenser khusus untuk minuman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu di Kopigo Cafe, Kopigo Cafe tidak menggunakan *Gueridon* atau kereta melainkan menggunakan *tray* kaeran Kopigo Cafe memiliki tamu yang ramai sehingga penggunaan *tray* lebih efisien. *Tray* yang digunakan oleh *waitress* di Kopigo Cafe memungkinkan mereka untuk membawa beberapa pesanan sekaligus, mengurangi waktu tempuh antara dapur dan

meja pelanggan. Hal ini sangat penting mengingat volume tamu yang tinggi, yang menuntut efisiensi dalam setiap aspek operasional cafe. Dengan menggunakan *tray*, *waitress* dapat bergerak lebih bebas dan cepat di antara meja-meja yang padat, memastikan bahwa setiap pesanan diantarkan dengan tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Penggunaan tray ini juga meminimalkan risiko kecelakaan atau tumpahan yang mungkin terjadi jika menggunakan kereta dorong di ruang yang sibuk. Selain itu, tray memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi *waitress* untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Gambar 8. Desain dan Corak Kopigo Cafe



Sumber : Instagram Kopigo Cafe, @therealkopigo

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu di Kopifo cafe, Kopigo cafe memiliki dekorasi ruangnya yang menarik dan estetis. Dekorasi ini dirancang dengan cermat untuk menciptakan suasana yang nyaman dan mengundang, yang membuat pengunjung betah berlama-lama di dalam kafe.

Warna-warna netral yang dominan dikombinasikan dengan aksen warna yang cerah, memberikan kontras yang menarik dan menciptakan titik fokus di beberapa sudut ruangan. Selain itu, pencahayaan yang digunakan di Kopigo Cafe juga memainkan peran penting dalam menciptakan atmosfer yang nyaman. Lampu-lampu dengan desain unik dipasang secara strategis untuk menyoroti elemen-elemen dekoratif tertentu dan memberikan pencahayaan yang lembut, sesuai dengan tema estetis keseluruhan kafe.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff Kopigo Cafe, Paper shaker ini ditempatkan strategis di dapur dan berfungsi sebagai alat untuk menyimpan dan menaburkan bumbu kering, seperti lada, bubuk cabai, atau rempah lainnya, yang digunakan dalam proses penyajian makanan. Penggunaan paper shaker ini tidak hanya membantu menjaga kebersihan dan keteraturan dapur, tetapi juga memudahkan para koki dan staf dapur dalam mengatur jumlah bumbu yang ditambahkan ke dalam setiap hidangan. Dengan alat ini, bumbu bisa ditaburkan secara merata dan konsisten, yang penting untuk menjaga rasa dan kualitas makanan yang disajikan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu Kopigo Cafe, Kopigo Cafe menyediakan beberapa perlengkapan meja yang menambah kenyamanan dan estetika bagi pengunjung. Di setiap meja, Kopigo Cafe menyediakan asbak (*ashtray*) untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang merokok. Asbak ini ditempatkan dengan rapi dan didesain agar mudah dibersihkan, sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengunjung lainnya dan tetap menjaga kebersihan lingkungan cafe.

Selain asbak, setiap meja di Kopigo Cafe juga dihiasi dengan vas bunga kecil yang berisi bunga segar atau bunga buatan yang estetik. Vas bunga ini tidak hanya berfungsi sebagai hiasan, tetapi juga menambah suasana hangat dan ramah di dalam cafe. Sentuhan bunga di meja memberikan nuansa alami dan menyegarkan, yang berkontribusi pada pengalaman visual dan kenyamanan pengunjung. Untuk mempermudah pelayanan, Kopigo Cafe juga menggunakan table number di setiap meja. Nomor meja ini berperan penting dalam membantu *waitress* mengenali pesanan dan mengantarkannya dengan tepat ke meja yang sesuai. Penggunaan *table number* yang jelas dan terlihat meminimalkan kesalahan dalam pengantaran pesanan, serta mempercepat proses pelayanan, terutama saat cafe sedang ramai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff Kopigo Cafe, Kopigo Cafe memiliki *Creamer* atau *milk jug* Kopigo, sebuah peralatan penting dalam menyajikan minuman yang melibatkan susu. *Milk jug* ini digunakan untuk menyajikan susu dengan cara yang praktis dan estetik, baik untuk kopi, teh, maupun minuman lainnya yang memerlukan tambahan susu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff Kopigo Cafe, Kopigo Cafe menyediakan perlengkapan meja penting berupa *sugar bowl* dan *sugar spoon* sebagai bagian dari layanan mereka. *Sugar bowl*, yang digunakan untuk menyimpan gula, diletakkan di setiap meja untuk memudahkan pengunjung menambahkan gula ke dalam minuman mereka sesuai selera.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff Kopigo Cafe tidak menyediakan *Toothholder* dan *Candleholder*, dan kopigo cafe menyediakan *Jump Dish* akan tetapi hanya disediakan didapur dan tidak digunakan untuk umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu di Kopigo Cafe, Kopigo Cafe menggunakan peralatan makan *silverware* sebagai bagian dari penyajian makanan dan minuman mereka. Peralatan makan ini meliputi sendok, garpu, dan pisau yang terbuat dari bahan *stainless steel* berkualitas, yang memberikan tampilan yang elegan dan fungsional. *Silverware* di Kopigo Cafe dipilih dengan cermat untuk mencerminkan standar kualitas dan estetika kafe. Penggunaan *silverware* ini tidak hanya menambah kesan mewah dan profesional pada setiap hidangan, tetapi juga memastikan durabilitas dan kenyamanan bagi pengunjung saat menikmati makanan mereka. Peralatan makan *silverware* yang digunakan di Kopigo Cafe dirawat dengan baik dan dibersihkan secara rutin untuk memastikan kebersihan dan keawetan.

Gambar 9. *Chinese Were* Kopigo Cafe



Sumber : Instagram Kopigo Cafe, @therealkopigo

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu di Kopigo Cafe, Kopigo Cafe menggunakan peralatan makan Chinese

ware, yang menjadi salah satu ciri khas dari cafe ini. Peralatan makan ini meliputi piring dan cangkir yang terbuat dari keramik berkualitas tinggi dengan desain yang khas dan elegan.

Piring dan cangkir Chinese ware di Kopigo Cafe dipilih dengan teliti untuk mencerminkan keindahan estetika dan keunikan budaya. Desainnya sering kali menampilkan motif tradisional atau pola yang artistik, menambahkan nilai visual pada penyajian makanan dan minuman.

Gambar 10. *Glass Were* Kopigo Cafe



Sumber : *Instagram Kopigo Cafe, @therealkopigo*

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff Kopigo Cafe, Kopigo Cafe memiliki glassware yang digunakan oleh staff dan pengunjung untuk menyajikan dan menikmati minuman. Glassware ini meliputi berbagai jenis gelas dan cangkir yang dirancang khusus untuk menampung minuman dengan cara yang optimal dan estetik.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan staff Kopigo Cafe, Kopigo Cafe memiliki sapu tangan yang digunakan untuk membersihkan meja dan mendusting peralatan makanan dan minuman.

Tabel 14.Evaluasi Fasilitas Umum Pada Restaurant

Indikator Fasilitas Umum Restaurant	Ada	Tidak Ada
meja dengan berbagai ukuran bentuk dan variasi	✓	
kursi yang sesuai dengan jenis Cafe	✓	
Side stand/board	✓	
Dispencer counter?	✓	
Gueridon atau kereta dorong		✓
ukiran dan dekorasi ruangan yang menarik	✓	
Pepper shaker	✓	
Table number atau nomor meja dan flower vase?	✓	
sugar bowl & sugar spoon?	✓	
cremer/milk jug	✓	
toothholder, candle holder, jam dish and spoon.		✓
Silver ware Seperti stainless steel, bentuknya berupa sendok makan, garpu, pisau makan	✓	
memiliki Chinese ware peralatan makan yang biasanya terbuat dari bahan keramik atau porselain. Alat ini berupa piring (plate),cangkir (cup)	✓	
Glass ware seperti peralatan yang terbuat dari bahan kaca seperti gelas.	✓	
<i>Moulton atau Silencer</i>		✓

<i>Place mats</i>		✓
<i>Table Clote</i>		✓
<i>Guest Napkin</i>		✓
<i>Skirting</i>		✓
<i>Cleaning Towel dan Glass towel</i>	✓	

4.5.2 Fasilitas Penunjang

Gambar 11. Papan Nama Kopigo Cafe



Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung di Kopigo Cafe, Kopigo Cafe memiliki papan nama yang cukup besar, yang terletak strategis di tepi jalan. Papan nama ini dirancang untuk menjadi indikator yang jelas dan mencolok, mempermudah tamu dalam menemukan lokasi cafe. Papan nama yang besar ini tidak hanya berfungsi sebagai tanda pengenalan cafe, tetapi juga sebagai alat promosi yang efektif. Desain dan ukuran papan nama dirancang sedemikian rupa agar mudah terlihat dari jarak jauh, bahkan saat lalu lintas padat. Dengan penggunaan huruf yang jelas dan warna yang kontras,

papan nama ini memastikan bahwa informasi tentang Kopigo Cafe dapat diakses dengan mudah oleh calon pengunjung yang lewat.

Gambar 12. Menu Kopio Cafe



Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung, Kopigo Cafe menyediakan daftar menu yang dirancang untuk memberikan berbagai pilihan hidangan dan minuman kepada pengunjung. Daftar menu ini merupakan elemen penting dalam pengalaman bersantap di kafe, karena menyajikan informasi lengkap mengenai apa yang tersedia untuk dipesan. Daftar menu di Kopigo Cafe mencakup berbagai kategori makanan dan minuman, mulai dari hidangan utama, camilan, minuman dingin, hingga minuman panas. Menu ini dirancang untuk memenuhi berbagai selera dan preferensi pelanggan, dengan penawaran yang bervariasi mulai dari makanan ringan hingga hidangan berat. Penataan daftar menu biasanya dilakukan dengan jelas dan terstruktur, sehingga memudahkan pengunjung untuk membaca dan memilih item yang diinginkan. Informasi tentang harga, bahan-bahan utama, dan deskripsi singkat mengenai setiap hidangan biasanya disertakan untuk membantu pengunjung dalam membuat keputusan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung, Kopigo Cafe menyediakan fasilitas tempat pencuci tangan untuk meningkatkan kebersihan dan kenyamanan pengunjung serta staff. Tempat pencuci tangan ini dirancang untuk memungkinkan pengunjung dan staf membersihkan tangan mereka sebelum atau setelah makan, yang penting dalam menjaga standar kebersihan yang tinggi di cafe. Namun, saat ini fasilitas ini belum dilengkapi dengan pengering tangan atau *hand dryer*. Ini berarti pengunjung harus menggunakan tisu atau handuk yang disediakan untuk mengeringkan tangan mereka setelah mencuci. Meskipun hal ini tidak mengurangi fungsi dasar dari tempat pencuci tangan, penambahan pengering tangan bisa menjadi peningkatan yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna fasilitas ini.

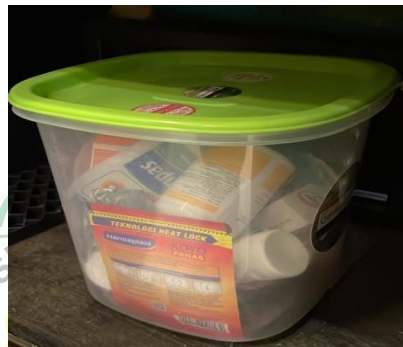
Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung, Kopigo cafe memiliki tempat sampah yang dilengkapi dengan plastik agar mempermudah staff Kopigo Cafe dalam membuang sampah tersebut dan tetap menjaga kebersihan tong sampah dan area tong sampah.

Gambar 13. Tempat Parkir Kopigo Cafe



Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung, Kopigo Cafe memiliki area parkir yang luas yang dapat mempermudah pengunjung yg akan datang untuk memarkirkan kendaraan dan juga memiliki kapasitas yang besar untuk kendaraan pengujung yang akan datang ke Kopigo Cafe.

Gambar 14. Kotak P3K Kopigo Cafe



Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff Kopigo Cafe memiliki kotak Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) yang digunakan untuk menyimpan obat-obatan sebagai pertolongan pertama bagi staff yang sakit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung di Kopigo Cafe, Kopigo Cafe memiliki tempat ibadah yang ada di lantai dua cafe, dengan tempat ibadah yang cukup luas dan bersih sehingga dapat membuat tamu nyaman berkunjung di Kopigo Cafe.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung di Kopigo Cafe, Kopigo Cafe memiliki *Baby Chair* yang mempermudah pengunjung yang membawa bayi atau balita saat berkunjung ke Kopigo Cafe.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung di Kopigo Cafe, Kopigo Cafe tidak memiliki jalur evakuasi karna kopigo cafe memiliki desain semi *outdoor* yang dapat mempermudah tamu dalam keluar dari cafe saat terjadinya bencana.

Gambar 15. CCTV Kopigo Cafe



Seperti yang terlihat pada gambar diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung di Kopigo Cafe, Kopigo Cafe memiliki CCTV di setiap ruangan agar tetap menjaga keamanan dan kenyamanan di Kopigo Cafe.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung, Kopigo Cafe belum mempunyai post keamanan, akan tetapi Kopigo Cafe memiliki staff yang berjaga di area parkir cafe agar dapat menjaga keamanan area parkir di Kopigo Cafe.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff dan tamu yang berkunjung di Kopigo Cafe memiliki WIFI yang memiliki jaringan yang cukup cepat dan dapat membuat pengunjung nyaman dan betah selama berkunjung di Kopigo Cafe.

Berikut Tabel Evaluasi Fasilitas Penunjang di Kopigo Cafe :

Tabel 14. Evaluasi Fasilitas Penunjang di Kopigo Cafe

Pertanyaan	Ada	Tidak Ada
Papan nama	✓	
Daftar menu	✓	
tempat pencuci tangan	✓	
Tempat sampah?	✓	
Fasilitas Parkir	✓	
Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	✓	
Area ibadah	✓	
Kursi balita (Baby Chair)	✓	
Petunjuk arah evakuasi, jalur evakuasi dan pintu darurat yang berbeda dengan pintu utama		✓
CCTV	✓	
Pos jaga keamanan		✓
WIFI	✓	

4.6 Evaluasi Harga Di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi

1. Keterjangkauan Harga

Kopigo Cafe menawarkan harga yang terjangkau. Hal ini berarti bahwa harga menu di Kopigo Cafe sesuai dengan ekspektasi pelanggan terkait dengan kualitas dan kuantitas menu yang disajikan. Nilai yang sepadan antara harga yang pelanggan bayarkan dengan menu yang diterima. Misalnya, menu kopi yang ditawarkan memiliki rentang harga yang kompetitif jika dibandingkan dengan cafe lain di sekitar area tersebut. Selain itu, variasi menu yang disajikan mulai dari kopi, teh, hingga makanan ringan menambah kesan bahwa harga yang dipatok sesuai dengan berbagai pilihan yang tersedia.

Keterjangkauan harga ini menjadi salah satu faktor yang mendukung daya tarik Kopigo Cafe, terutama bagi kalangan pelajar dan mahasiswa yang sering kali memiliki anggaran terbatas namun tetap ingin menikmati suasana cafe yang nyaman. Oleh karena itu, strategi harga yang diterapkan oleh Kopigo Cafe dapat dianggap berhasil dalam menarik dan mempertahankan basis pelanggannya.

2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk

Kopigo Cafe berhasil menjaga keseimbangan antara harga yang dibayarkan oleh pelanggan dan kualitas produk yang mereka terima. Kualitas produk yang ditawarkan, seperti rasa dan penyajian kopi, minuman lain, serta makanan ringan, memenuhi ekspektasi pelanggan mengingat harga yang ditawarkan. Kopi yang disajikan menggunakan biji kopi berkualitas dan diolah dengan teknik yang tepat, sehingga menghasilkan cita rasa yang memuaskan. Hal ini memberikan nilai

tambah bagi pelanggan yang merasa bahwa harga yang mereka bayarkan sangat sesuai dengan kualitas yang diterima.

3. Kesesuaian Harga dan Manfaat

Salah satu aspek penting yang dievaluasi dalam penelitian ini adalah bagaimana Kopigo Cafe menetapkan harga produknya dan apakah harga tersebut sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Berdasarkan data yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa Kopigo Cafe berhasil menciptakan keseimbangan antara harga yang dikenakan dan manfaat yang diterima oleh pelanggan. Manfaat yang dimaksud tidak hanya terbatas pada kualitas produk, tetapi juga mencakup berbagai aspek lainnya seperti pelayanan, kenyamanan, dan pengalaman keseluruhan yang diperoleh pelanggan saat mengunjungi cafe. Pelanggan merasa bahwa harga yang dibayar sepadan dengan manfaat yang mereka terima, baik dari segi cita rasa kopi, variasi menu, hingga suasana cafe yang mendukung aktivitas sosial dan produktivitas.

4. Harga Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga

harga yang ditetapkan oleh Kopigo Cafe dibandingkan dengan kemampuan daya beli pelanggan serta daya saing harga di pasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kopigo Cafe telah berhasil menetapkan harga yang kompetitif, yang tidak hanya sesuai dengan kemampuan pelanggan target tetapi juga bersaing dengan kafe-kafe lain di sekitarnya. Kopigo Cafe menargetkan segmen pelanggan yang beragam, mulai dari pelajar, mahasiswa, hingga pekerja kantor. Penetapan harga dilakukan dengan mempertimbangkan daya beli

kelompok ini, sehingga mereka tetap bisa menikmati produk dan layanan Kopigo Cafe tanpa merasa terbebani secara finansial. Harga yang ditetapkan dianggap terjangkau oleh mayoritas pelanggan, yang merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang layak dari setiap pembelian.

Dari perspektif daya saing harga, Kopigo Cafe berhasil menawarkan produk-produk yang memiliki harga kompetitif jika dibandingkan dengan kafe lain di area yang sama. Ini menjadi salah satu keunggulan Kopigo Cafe, terutama di pasar yang semakin kompetitif. Meskipun harga yang ditawarkan bersaing, Kopigo Cafe tetap menjaga kualitas produk dan layanan, yang menjadi faktor penentu dalam mempertahankan dan menarik pelanggan.

Berikut tabel evaluasi Indikator Harga :

Tabel 15. Evaluasi Indikator Harga

Indikator Harga	Setuju	Tidak Setuju
Keterjangkauan Harga	✓	
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	✓	
Kesesuaian Harga dan Manfaat	✓	
Harga Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga	✓	

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi. Dimana sampel penelitannya yaitu pelanggan yang berkunjung atau yang pernah berkunjung ke Kopigo Cafe Bukittinggi. Hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan hasil :

1. Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi dari bulan Januari – Mei 2024. Hal ini ditunjukkan dengan t hitung 0,676 dan nilai signifikan 0,500 dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,05, maka hipotesis pertama (H1) ditolak .
2. Variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi dari bulan Januari – Mei 2024. Hal ini ditunjukkan dengan t hitung 2,344 dan nilai signifikansi 0,021 dimana hasil tersebut lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis kedua (H0) diterima.
3. Variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi dari bulan Januari – Mei 2024. Hal ini

ditunjukkan dengan nilai t hitung 6,535 dengan signifikansi 0,00. Dimana hasil tersebut lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis ketiga (H_0) diterima.

4. Hasil analisis uji F dalam penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga memiliki pengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai hasil F hitung sebesar 63,801 dengan probabilitas signifikan 0,000. Nilai signifikan pada uji F tersebut lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis keempat diterima.
5. Hasil uji R Square pada penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 0,816 hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga, dan volume kepuasan pelanggan sebesar 0,666 atau 66,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
6. Hasil Evaluasi Fasilitas Umum di Kopigo Cafe Bukittinggi yaitu :
Penelitian ini mengungkapkan bahwa Kopigo Cafe di Bukittinggi menawarkan berbagai fasilitas yang meningkatkan pengalaman pengunjung. cafe ini menggunakan meja dari bahan keramik, kayu, besi, serta meja handmade dari drum, yang memperkaya desain interior dengan sentuhan estetika dan ramah lingkungan. Tempat duduk yang beragam dan fasilitas seperti *dispenser counter*, *tray*, serta *signboard* yang informatif juga berkontribusi pada efisiensi dan kenyamanan. Dekorasi yang menarik dengan warna-warna netral, pencahayaan strategis, dan hiasan dinding menciptakan

suasana yang nyaman dan instagramable. Peralatan makan seperti *silverware*, Chinese ware, dan glassware mendukung kualitas pelayanan. Meskipun tidak ada *toothholder* dan *candleholder*, serta *jump dish* hanya digunakan di dapur, kafe ini memastikan ketersediaan *milk jug*, *sugar bowl*, dan *sugar spoon* untuk kenyamanan pengunjung. Secara keseluruhan, Kopigo Cafe berhasil menciptakan lingkungan yang estetik dan fungsional, yang meningkatkan kepuasan pengunjung dan menunjukkan perhatian terhadap detail dan kualitas layanan.

7. Evaluasi Fasilitas Penunjang di Kopigo Cafe yaitu :

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kopigo Cafe di Bukittinggi menyediakan berbagai fasilitas yang meningkatkan pengalaman pengunjung dan memastikan operasional kafe yang efisien. Papan nama yang besar dan mencolok mempermudah pengunjung menemukan lokasi kafe dan berfungsi sebagai alat promosi yang efektif. Daftar menu yang jelas dan terstruktur menawarkan berbagai pilihan hidangan dan minuman, memenuhi berbagai selera pelanggan. Fasilitas seperti tempat pencuci tangan, area parkir yang luas, dan tempat sampah yang dilengkapi plastik mendukung kebersihan dan kenyamanan. Meskipun tempat pencuci tangan belum dilengkapi dengan pengering tangan, ini adalah area potensial untuk peningkatan. Kopigo Cafe juga menyediakan kotak P3K, tempat ibadah, baby chair, dan CCTV di setiap ruangan untuk keamanan dan kenyamanan. Desain semi outdoor cafe memfasilitasi evakuasi darurat, dan adanya staff di area parkir menggantikan

kebutuhan akan pos keamanan formal. Cafe ini juga menawarkan fasilitas WiFi yang cepat, yang menambah kenyamanan pengunjung. Secara keseluruhan, Kopigo Cafe berhasil menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan fungsional untuk pengunjung dan staff.

5. Evaluasi Harga di Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi :

Kopigo Cafe berhasil menawarkan strategi penetapan harga yang efektif dengan mempertimbangkan beberapa aspek penting. Pertama, keterjangkauan harga menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan daya tarik cafe ini, terutama bagi kalangan pelajar dan mahasiswa dengan anggaran terbatas. Kedua, Kopigo Cafe mampu menjaga keseimbangan antara harga dan kualitas produk yang ditawarkan, di mana pelanggan merasa bahwa harga yang mereka bayarkan sepadan dengan kualitas yang diterima, baik dari segi rasa maupun penyajian. Ketiga, harga yang diterapkan oleh Kopigo Cafe sesuai dengan manfaat yang dirasakan pelanggan, mencakup aspek-aspek seperti pelayanan, kenyamanan, dan pengalaman keseluruhan saat berkunjung. Terakhir, Kopigo Cafe telah menetapkan harga yang kompetitif dengan mempertimbangkan daya beli pelanggan target serta daya saing di pasar. Keseluruhan strategi harga ini berhasil menjaga keseimbangan antara kualitas, manfaat, dan keterjangkauan, sehingga Kopigo Cafe mampu menarik dan mempertahankan basis pelanggan yang beragam.

5.2 Saran

Dengan atas dasar hasil penelitian proyek akhir ini dan kesimpulan yang sudah dipaparkan dan dijelaskan diatas, peneliti juga harus memberikan saran berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan

1. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya ampu mengganti variabel yang lain dan mengganti teknik analisis data serta faktor penelitian yang berbeda yang belum ada di proyek akhir ini. Dan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diluar penelitian ini, sehingga diharapkan hasil penelitian selanjutnya lebih komprehensif.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan Kopigo La Passion du Cafe Bukittinggi agar terus meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas fasilitasnya, dan harga setepat mungkin untuk produknya sehingga pelanggan selalu datang kembali melakukan pembelian karena merasa puas, mengingat persaingan yang semakin ketat dengan semakin banyak bisnis *Coffee Shop* dan bisnis makanan dan minuman lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.496>
- Emes, L. S., & Sari, D. (2019). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Ulang Pada Marka Coffe & Kitchen THE. *E-PROCEEDING OF Management*, 6(1), 1360–1365.
- Hayani. (2020). Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Hayani. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(2), 133–141.
- Husna, I., Ramadhani, S., & Ilhamy, M. L. (2023). Analisis Fenomena Budaya Ngopi Sebagai Gaya Hidup Generasi Millenial (Studi Kasus pada Coffee Shop Pasco Bagan Batu Riau). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 2(1), 267–277. <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i2.1105>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Putri, P. S., Dasrizal, & Ulmi, A. Z. P. (2021). Distribusi dan Pola Spasial Usaha Coffee Shop di Kecamatan Bangko Provinsi Jambi. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 9(3), 217–223. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPG/article/view/38068>
- Rasmikayati, E., Afriyanti, S., & Rachmat, B. (2020). Keragaan, Potensi dan Kendala pada Usaha Kedai Kopi Di Jatinangor (Kasus pada Belike Coffee Shop dan Balad Coffee Works). *Jurnal Agribisnis Dan Teknologi Pangan*, 1(1), 26–45.
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>

- Subandi, O. :, & Rahmawati, E. (2024). PT. Media Akademik Publisher Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan. *Jma*, 2(6), 3031–5220.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabet
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh Sop (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di in Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.112>
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20–32. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wijaya, A., Simarmata, H. M. P., & Chandra, E. (2021). Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Beli Konsumen Dengan WORD OF MOUTH Sebagai Pemeditasi Pada Publik Kopi Pematangsiantar. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 9(2), 175–184.

LAMPIRAN

1. Lampiran Pedoman Wawancara

1.1 Hasil Wawancara Fasilitas Umum dengan Staff dan Pengunjung Kopigo Cafe

Pertanyaan	Hasil Wawancara
Apakah di Kopigo Cafe memiliki meja dengan berbagai ukuran?	Iya, Kopigo Cafe memiliki meja berbagai ukuran dan jenis yang terbuat dari kayu, kaca, besi dan hand made yang terbuat dari drom.
Apakah di Kopigo Cafe memiliki kursi yang sesuai dengan jenis Cafe?	Iya, Kopigo Cafe memiliki berbagai jenis kursi seperti sofa, kursi permanen dan kursi besi.
Apakah Kopigo Cafe memiliki Side stand/board?	Ada, Kopigo cafe memiliki side board seperti Close dan Open, Kasur, Toilet, dan lain-lain
Apakah Kopigo Cafe memiliki Dispencer counter?	Ada, Kopigo Cafe memiliki Dispenser Counter di bagian tempat makanan dan minuman
Apakah Kopigo Cafe memiliki Gueridon atau kereta dorong?	Tidak, karena Kopigo Cafe memiliki jumlah tamu yang ramai, sehingga tidak memungkinkan untuk menggunakan kereta dorong, dan Kopigo Cafe menggunakan Tray untuk mengantarkan makanan agar lebih mudah saat menyajikan makanan
Apakah Kopigo Cafe memiliki ukiran dan dekorasi ruangan yang menarik?	Iyaa, Kopigo Cafe memiliki design yang modern sehingga menarik pengunjung untuk datang ke Kopigo Cafe.
Apakah Kopigo Cafe memiliki pepper shaker?	Ada, dan itu biasanya terletak di <i>kitchen</i> atau dapur Kopigo Cafe
Apakah Kopigo Cafe memiliki Table number atau nomor meja dan flower vase?	Adaa, Kopigo Cafe memiliki <i>Table Number</i> agar mempermudah waitress dalam mengantarkan pesanan, dan juga mempunyai vas bunga untuk hiasan yang menarik saat mengunjungi Kopigo Cafe.
Apakah Kopigo cafe memiliki sugar bowl &	Ada,di Kopigo Cafe memiliki <i>Sugar Bowl</i> dan

sugar spoon?	<i>sugar spoon</i>
Apakah Kopigo Cafe memiliki cremer/milk jug	Ada, Biasanya Creamer atau Milk Jug terletak di bar Kopigo Cafe
Apakah Kopigo Cafe memiliki toothholder, candle holder, jam dish and spoon.	Untuk saat ini Kopigo cafe Belum menyediakan Tootholer dan Candle Holder, dan memiliki <i>jam dish and spoon</i> yang hanya diletakan di dapur dan tidak digunakan untuk umum.
Apakah Kopigo Cafe memiliki Silver ware Seperti stainless steel, bentuknya berupa sendok makan, garpu, pisau makan?	Ada, Kopigo Cafe memiliki Perakatan Makanan <i>Silver Were</i> seperti sendok, garpu, pisau, dan lain-lain.
Apakah Kopigo Cafe memiliki Chinese ware peralatan makan yang bisanya terbuat dari bahan keramik atau porselain. Alat ini berupa piring (plate),cangkir (cup)?	Ada, Kopigo Cafe memiliki peralatan makan <i>Chinese Were</i> yang terbuat dari keramik, seperti piring dan cangkir yang menjadi cir khas di Kopigo Cafe.
Apakah Kopigo Cafe memiliki Glass ware seperti peralatan yang terbuat dari bahan kaca seperti gelas.	Ada, Biasanya glass were, seperti gelas kaca di gunakan untuk staff Kopigo makan.

1.2 Hasil Wawancara Fasilitas penunjang dengan Staff dan Pengunjung Kopigo Cafe

Pertanyaan	Hasil Wawancara
Apakah Kopigo Cafe memiliki papan nama?	Ada, dan lumayan besar yang terletak di tepi jalan.
Apakah Kopigo Cafe memiliki daftar menu?	Ada, Kopigo Cafe memiliki daftar menu.
Apakah Kopigo Cafe memiliki tempat pencuci tangan yang dilengkapi dengan penengringnya ?	Ada, Kopigo Cafe memiliki Tempat pencuci tangan tetapi belum memiliki tempat pengering tangan.
Apakah Kopigo Cafe memiliki tempat sampah?	Ada Kopigo Cafe menyediakan tempat sampah besar yang sudah di beri plastik di dalamnya agar mempermudah Staff saat membuang sampah dan

	membuat area tempat sampah menjadi bersih
Apakah Kopigo Cafe fasilitas parkir	Ada, Kopigo Cafe memiliki tempat parkir yang cukup luas, dan dapat mempermudah pengunjung saat berkunjung ke Kopigo Cafe.
Apakah Kopigo Cafe peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	Ada, Kopigo Cafe memiliki peralatan P3K yang digunakan untuk menyimpan obat-obatan.
Apakah Kopigo Cafe area ibadah	Ada, Kopigo Cafe memiliki tempat ibadah yang terletak di lantai dua cafe.
Apakah Kopigo Cafe kursi balita (Baby Chair)	Ada, Kopigo Cafe menyediakan <i>baby chair</i> agar mempermudah pengunjung dalam membawa bayi atau balita.
Apakah Kopigo Cafe petunjuk arah evakuasi, jalur evakuasi dan pintu darurat yang berbeda dengan pintu utama	Untuk saat ini Kopigo Cafe tidak menggunakan jalur evakuasi di karenakan Kopigo Cafe memiliki design semi outdoor yang dapat mempermudah tamu keluar saat terjadinya bencana.
Apakah Kopigo Cafe memiliki CCTV	Ada, Kopigo Cafe memiliki CCTV di setiap ruangnya
Apakah Kopigo Cafe memiliki pos jaga keamanan	Untuk saat ini Kopigo Cafe belum mempunyai Post keamanan, akan tetapi untuk di tempat parkir Kopigo Cafe telah menyediakan penjaga tempat parkir agar pengunjung merasa aman saat berkunjung di Kopigo Cafe.
Apakah Kopigo Cafe memiliki WIFI	Ada, Kopigo Cafe memiliki WIFI sehingga dapat membuat tamu betah berlama-lama duduk di Kopigo Cafe.

2. Dokumentasi Penulis dengan Pengelola dan staff Kopigo Cafe



3. Dokumentasi Penulis Saat Wawancara dengan pengunjung yang pernah ke

Kopigo Cafe



4. Lampiran Pertanyaan Kuesioner

a. Kualitas Peayanan

Keandalan (<i>Reability</i>)					
No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan Kopigo Cafe memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat				
2.	Kopigo Cafe ramah dan peduli terhadap pengunjung				
Berwujud (<i>Tangibles</i>)					
1.	Kopigo Cafe memiliki tempat parkir yang luas dan aman				
2.	Karyawan Kopigo Cafe berpenampilan rapi				
Ketanggapan (<i>Responsives</i>)					
1.	Kopigo Cafe cepat dan tanggap menangani keluhan				
2.	Kopigo Cafe menyampaikan menu dengan jelas				
Empati (<i>Empathy</i>)					
1.	Karyawan Kopigo Cafe lebih mendahului kepentingan Pelanggan				
2.	Kopigo Cafe melayani dan menghargai setiap pelanggan tanpa membeda-bedakan				

b. Fasilitas

Pemikiran atau Perancangan Spesial					
No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Fasilitas Kopigo Cafe dirancang dengan pertimbangan kenyamanan pelanggan				
2.	Pentingkah menurut anda adanya outdoor teras Kopigo Cafe				
Perancangan Tempat					
1.	Kopigo Cafe memiliki tata letak meja dan kursi yang memudahkan anda bergerak dan				

	beinteraksi				
2.	Kopigo Cafe memiliki kebersihan dan perawatan yang baik				
Perlengkapan atau Perabotan					
1.	Kopigo Cafe memiliki kualitas kursi dan meja yang baik				
2.	Kopigo Cafe memiliki perlengkapan tempat duduk yang nyaman				
Tata Cahaya dan Corak					
1.	Kopigo Cafe memiliki corak interior yang menarik dan aesthetic				
2.	Kopigo Cafe memiliki variasi yang memadai dalam tata cahaya untuk menciptakan suasana yang berbeda di siang dan malam hari				
Elemen Pendukung Tambahan Fasilitas Utama					
1.	Kopigo Cafe memiliki fasilitas parkir yang memadai untuk pelanggan				
2.	Kopigo Cafe memiliki fasilitas tambahan seperti WIFI yang cepat dan stabil				
Perlengkapan Restaurant					
1.	Kopigo Cafe memiliki perlengkapan aman dan sesuai dengan standar keamanan pangan				
2.	Kopigo Cafe berhasil dalam memastikan bahwa perlengkapan restaurant mendukung kualitas makanan dan minuman yang disajikan				
Perlengkapan Meja (<i>Table Accesories</i>)					
1.	Kopigo Cafe memiliki kualitas dan kebersihan peralatan meja				
2.	Kopigo Cafe memiliki variasi peralatan makan yang memadai				
Perlengkapan Makanan (<i>Equipment</i>)					
1.	Kopigo Cafe berhadil dalam memastikan bahwa peraltan meja makan mendukung pengalaman bersantap yang nyaman				
2.	Kopigo Cafe memiliki peralatan makan yang bersi dan terawat dengan baik				

Linen dan Meja Makan					
1.	Kopigo Cafe menggunakan Taplak Meja				
2.	Kopigo Cafe memiliki meja makan yang dilengkapi linen yang menarik dan sesuai dengan tema dan suasana yang diinginkan				

c. Harga

Keterjangkauan Harga					
No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Kopigo Cafe memiliki harga menu yang terjangkau				
2.	Kopigo Cafe seing menawarkan promo dan diskon				
Kesesuaian Harga dengan kualitas Produk					
1.	Harga menu di Kopigo Cafe sebanding dengan rasa makanan atau minuman yang disajikan				
2.	Kopigo Cafe memiliki kesesuaian harga dengan kualitas produk yang disajikan				
Kesesuaian Harga dan Manfaat					
1.	Harga menu di Kopigo Cafe sesuai dengan manfaat yang dirasakan				
2.	Harga menu di Kopigo Cafe sesuai dengan yang diinginkan				
Harga sesuai dengan Kemampuan Daya Saing Harga					
1.	Harga menu Kopigo Cafe bersaing dengan Coffee Shop sekitar				
2.	Seberapa sering anda membandingkan harga menu Kopigo Cafe dengan coffee shop lainnya				

d. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Konsumen Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>)					
No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Kopigo Cafe memiliki kebersihan dan kenyamanan dilingkungan cafe				
2.	Apakah anda akan merekomendasikan Kopigo Cafe ke teman dan keluarga anda				
Dimensi Kepuasan Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation Of Expectations</i>)					
1.	Kopigo Cafe memenuhi harapan anda dari segi kualitas produk				
2.	Kopigo Cafe memiliki pelayanan yang baik sesuai dengan harapam				
Niat Beli Uang (<i>Repurchase Intention</i>)					
1.	Apakah anda merasa puas dengan pengalaman anda di Kopigo Cafe				
2.	Diamasa yang akan datang anda akan mengunjungi Kopigo Cafe Lagi				
Kesediaan untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>)					
1.	Kopigo Cafe memberikan pengalaman yang memuaskan kepada orang yang merekomendasikan				
2.	Anda Telah merekomendasikan Kopigo Cafe kepada orang lain sejak pertama kali mengunjunginya				

Jumlah pengunjung di Kopigo Cafe Bukittinggi bulan Januari s/d Mei 2024

No	Bulan (Januari s/d Mei 2024)	Jumlah Pengunjung
1	Januari	4.500
2	Februari	4.500
3	Maret	4.500
4	April	3.600
5	Mei	5.400
	Total	22.500

Mengetahui



(TITO CHALIFA RIZON)



Nomor : 100 /II.3.AU/F/2024
Lamp : -
Hal : Permohonan Observasi Awal

Bukittinggi : 17 Rajab 1445 H
29 Januari 2024 M

**Kepada Yth,
Pimpinan Kopigo Cafe Bukittinggi**

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Seiring salam di atas kami do'akan semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari. Amin

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proposal Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami atas nama:

Nama : Regina Rizfi
NIM : 20240010
Program Studi : Perhotelan

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan observasi awal penelitian dalam rangka menyusun Proposal Proyek Akhir di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Dekan.
Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M.
NBM. 1208526



Nomor : 099/II.3.AU/F/2024
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

**Kepada Yth,
Pimpinan Kopigo Cafe Bukittinggi**

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :

Nama : Regina Rizfi
NIM : 20240010
Program Studi : Perhotelan
Judul Proyek Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopigo La Passion Du Cafe Bukittinggi

Waktu Penelitian : 29 Januari 2024s/d 10 Juli 2024

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses penelitian dan pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bukittinggi : 17 Rajab 1445 H
29 Januari 2024 M
Dekan,

Rozi Yuliani, S.ST.Par., M.M
NBM. 1208526



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

Jl. Pasir Jambak No.4, Pasie Nan Tigo, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat 25171

Website : www.umsb.ac.id / e-Mail : info@umsb.ac.id / Telepon :(0751) 4851002

REKAP PERCAKAPAN BIMBINGAN

Judul Proposal : Analisis kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Kopigo La Passion du Cafe Bukityinggi

Sesi / Bahasan : ke-1 / menjelaskan tata tulis dari cover ke bab 1, dan kerangka belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian

Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI

Pembimbing Proposal : 1017057103 - VINA KUMALA

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-1 / mencari pertanyaan untuk observasi di kopigo cafe

Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI

Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-2 / bimbingan penulisan pada bab 1 dan bab 2

Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI

Pembimbing Proposal : 1017057103 - VINA KUMALA

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-2 / melakukan wawancara dan observasi sesuai dengan pertanyaan yg telah di setujui dospem

Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI

Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-3 / bimbingan tatavtulis dari bab 1 sampai bab 3

Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI

Pembimbing Proposal : 1017057103 - VINA KUMALA

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-3 / bab 1 dari latar belakang sampai ke manfaat penelitian

Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI

Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-4 / bimbingan dan revisi bab 1 dan 2

Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI

Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-5 / bimbingan bab 2 ,dan bab 3 tentang metode penelitian kuantitatif
Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-6 / bimbingan bab 2
Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-7 / bimbingan bab 3
Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-8 / bimbingan bab 4
Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-9 / acc untuk semhas
Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-10 / konsultasi setelah semhas
Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-11 / bimbingan bab 4 dan 5
Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan

Sesi / Bahasan : ke-12 / acc kompre
Mahasiswa : 20240010 - REGINA RIZFI Pembimbing Proposal : 1019048301 - WINA ASTY

Tidak ada data percakapan