

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO

Niken Nanincova

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: nanincova.sesil97@gmail.com

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data penelitian dilakukan melalui penyebaran angket dengan menggunakan lima poin skala *likert* sebagai alat ukur. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana dengan uji kelayakan model (uji *F*) dan uji regresi parsial (uji *t*). Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 23*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro.

Kata Kunci— kualitas layanan, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Perkembangan pada era globalisasi saat ini membuat kebutuhan dan gaya hidup masyarakat Indonesia menjadi beragam. Kebutuhan mendasar dan utama masyarakat Indonesia adalah makanan dan minuman, yang didapatkan dengan cara memasak atau membuatnya sendiri. Budaya yang semakin berkembang menjadikan masyarakat lebih suka untuk makan di luar maupun membelinya di restoran atau *cafe*, dan *image* makanan buatan restoran atau *cafe* lebih enak dari pada makanan yang dibuat sendiri. Masyarakat Indonesia saat ini lebih tertarik menghabiskan waktu di luar untuk berkumpul dengan teman, mengerjakan tugas, rapat dengan kolega, dan lain-lain. Gaya hidup masyarakat yang semakin mengikuti budaya membuat pertumbuhan sektor kuliner menjadi semakin naik, menurut catatan Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkripdo) mengalami pertumbuhan untuk sektor kuliner hingga lebih dari 20 persen sepanjang tahun 2018 (Wijayanto, 2019). Pertumbuhan sektor kuliner saat ini sangat dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis untuk berlomba-lomba membuka *cafe* dan restoran yang berkonsep unik dan menarik perhatian masyarakat berbagai kalangan khususnya pada kota-kota besar maupun kota-kota kecil.

Kota Surabaya adalah salah satu yang memiliki banyak *cafe* dan restoran yang baru bermunculan, menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur pada tahun 2016 mencapai 790 (Badan Pusat Statistik, 2017), dan akan terus meningkat setiap tahunnya. Persaingan semakin tinggi dikarenakan

adanya peningkatan dalam mendirikan *cafe* dan restoran di kota Surabaya, sehingga mengancam para pelaku bisnis *cafe* dan restoran yang sudah berjalan lama untuk dapat bersaing dan bertahan dalam pasar. *Cafe* yang tidak dapat menghadapi persaingan akan mengalami penurunan omzet sehingga menyebabkan gulung tikar, begitu pula sebaliknya ketika *cafe* yang mampu bersaing akan mengalami kenaikan omzet. Kondisi persaingan ketat yang dihadapi, memerlukan strategi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan agar dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan konsumen serta mempertahankan pelanggan sehingga tidak beralih ke *cafe* milik pesaing. Pelaku bisnis *cafe* mengakui bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal penting untuk memajukan bisnis serta memenangkan persaingan, sehingga dapat terciptanya pembelian berulang serta *word of mouth*. Penelitian yang dilakukan oleh Raji dan Zainal (2016) membuktikan bahwa kepuasan pelanggan terpenuhi maka konsumen akan melakukan pembelian secara berulang, *word of mouth* yang positif serta loyalitas pelanggan terhadap restoran.

Pengertian kepuasan pelanggan adalah merupakan suatu keadaan atau perasaan senang yang dicapai apabila produk sesuai dengan kebutuhan dan hara-pan konsumen (Daryanto & Setyobudi, 2014, p. 90). Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada kelangsungan bisnis *cafe*, karena merupakan kunci keberhasilan untuk mempertahankan pelanggannya dengan faktor-faktor yang mendukung kepuasan pelanggan itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Zhang, Zhang dan Law (2013) serta Raji dan Zainal (2016) membuktikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk mencapai keberhasilan usaha bisnis restoran serta memenangkan persaingan. Penelitian ini juga mengatakan bahwa kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan unggul yang diberikan oleh restoran.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik diberikan kepada pelanggan maka pelanggan akan dengan puas menikmati layanan yang diberikan oleh pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Al-tit (2015) mendukung mengenai kepuasan pelanggan yang mengatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada saat pelanggan mengunjungi restoran. Ramseok-Munhurrin (2012) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan apabila memberikan kualitas layanan yang unggul kepada pelanggan yang mengunjungi restoran. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Yulisetiari-

ni, 2014). Saglik, Gulluce, Kaya dan Ozhan (2014) juga menyetujui bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor untuk kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga menjadi hal penting bagi Noach Cafe and Bistro, dengan melakukan pemberian layanan, makanan dan minuman yang enak, harga makanan dan minuman yang terjangkau, serta kemudahan yang memuaskan. Noach Cafe and Bistro sudah ada sejak tahun 2016 yang memiliki konsep berbeda dengan *cafe-cafe* yang lain. Noach Cafe and Bistro memiliki interior yang indah berkonsep taman untuk menambahkan suasana pengunjung dalam menyantap makanan. Menu yang ditawarkan beragam dari hidangan pembuka, menu utama, hingga hidangan penutup, dan hidangan minumannya memiliki beragam dari berbagai macam minuman varian *coffee*, *milk shake*, serta minuman *non coffee*. Noach Cafe and Bistro merupakan *cafe* yang berada di jalan Pregolan

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Noach Cafe and Bistro serta untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah metode yang diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel pada instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan (Sugiyono, 2018, p. 7). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (*independent*) pada variabel terikat (*dependent*). Penelitian ini menganalisis dan menguji apakah variabel kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Sugiyono (2018, p. 81), mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengunjungi di Noach Cafe and Bistro.

Sampel

Menurut Sugiyono (2018, p. 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengunjungi Noach Cafe and Bistro. Teknik yang digunakan adalah *non random sampling* yaitu teknik yang pengambilan sampel tidak dipilih secara acak, dengan metode *purposive sampling*, karena sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengunjungi Noach Cafe and Bistro. Jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, dikarenakan jumlah populasi yang

tidak diketahui atau tidak terhitung. Rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

n = Jumlah sampel.
 $Z^2 (1-\alpha/2)$ = derajat kepercayaan (95%, $Z = 1,96$).
 P = maksimal estimasi (50% = 0,5).
 d = alpha/ besar toleransi kelasalahan (10% = 0,1).

Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$n = 96,04$, dibulatkan menjadi 100 orang

Jumlah sampel berdasarkan hasil rumus di atas sebanyak 96,04 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang. Jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden pelanggan di Noach Cafe and Bistro.

Teknik Pengambilan Data Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang didapatkan dari penyebaran angket di Noach Cafe and Bistro kepada pelanggan yang pernah mengunjungi Noach Cafe and Bistro. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil jawaban responden yang terdapat dalam angket. Jawaban tersebut berupa data pribadi responden serta jawaban yang terkait dengan variabel penelitian yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket yang akan dibagikan kepada responden. Penelitian ini akan menggunakan satu metode pengumpulan data yaitu penyebaran angket. Metode ini dilakukan dengan membagikan angket kepada sampel yang telah ditetapkan. Angket akan disebarlangsung kepada 100 orang yang pernah mengunjungi Noach Cafe and Bistro.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Instrumen yang dikatakan valid ketika menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018, p. 121). Uji ini digunakan untuk mengukur validitas hasil jawaban angket yang menunjukkan kedalaman pengukuran suatu alat ukur. Menurut Sugiyono (2018, p. 126) mengatakan syarat minimum memenuhi syarat valid adalah r_{hitung} lebih besar atau sama dengan 0,3.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat sejauh mana ukuran

menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi, dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil dan konsisten (Silalahi, 2012, p. 238). Uji reliabilitas dilakukan dengan pengujian statistik *Cronbach Alpha*, dengan ketentuan variabel yang dikatakan reliabel adalah nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif kuantitatif merupakan analisis data yang disajikan dalam bentuk tabel atau presentasi grafik. Statistik deskriptif yang akan digunakan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi jawaban responden serta mengukur sejauh mana variabel penelitian yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini deskripsi jawaban responden dilakukan dengan melihat nilai *mean* dan standar deviasi. *Mean* adalah nilai rata-rata dari keseluruhan responden, sedangkan standar deviasi merupakan variasi dari jawaban responden.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2018, p. 111), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependennya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal yaitu distribusi tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan (kurva normal). Pengujian normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dalam program aplikasi SPSS dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah nilai probabilitas (sig) > 0,05, maka data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig) < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. Menurut Ghozali (2018, p. 105), tujuan uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF < 10, berarti tidak terdapat multikolinieritas. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat multikolinieritas dalam data.

Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018, p. 135) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas maka dilihat dari nilai koefisien korelasi *Rank Spearman* antara masing-masing variabel bebas dengan variabel pengganggu. Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018, p. 139).

Uji Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2018, p. 148) mengatakan bahwa regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel

dependen. Rumus regresi linier sederhana:

$$Y' = a + b X \quad (2)$$

Y' = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga $X=0$

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel independen

Koefisien Korelasi Sederhana (R)

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan analisis korelasi. Hal ini untuk mengetahui secara dini apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang dianalisis kuat atau rendah dan searah atau tidak. Nilai R bervariasi antara -1 sampai dengan 1 ($-1 \leq R \leq 1$) artinya apabila $R = -1$ mendekati -1 menunjukkan hubungan antara sejumlah variabel bebas (X) secara bersama-sama dengan variabel terikat (Y) sempurna negatif atau berlawanan arah. Apabila $R = 0$ atau mendekati 0 , menunjukkan tidak ada hubungan antara sejumlah variabel bebas (X) secara bersama-sama dengan variabel terikat (Y). Apabila $R = 1$ atau mendekati 1 , maka hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) sempurna dan searah atau positif.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi atau *adjusted R²* antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi atau *adjusted R²* yang mendekati satu, yang artinya menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi atau *adjusted R²* semakin kecil atau mendekati nol, maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y) (Ferdinand, 2014, p. 241).

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Ferdinand (2014, p.239) mengatakan bahwa uji F digunakan untuk melihat apakah model regresi yang ada layak atau tidak. Layak artinya model regresi yang ada dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen (kualitas layanan) pada dependen (kepuasan pelanggan). Melalui tabel ANOVA, Model regresi dinyatakan layak apabila nilai F_{hitung} (Sig.) lebih kecil dari 0,05.

Uji t

Ghozali (2018, 152) mengatakan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Langkah untuk uji t adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan hipotesis yang akan diuji. Hipotesis yang akan diuji yaitu:
 $H_0 : \beta_i = 0$, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.
 $H_1 : \beta_i \neq 0$, artinya variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.
2. Menentukan tingkat signifikansi α sebesar 0,05.

3. Menentukan daerah keputusan:
 - a. Apabila $t \text{ sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro (Y).
 - b. Apabila $t \text{ sig} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara parsial kualitas layanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro (Y).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Z*

Keterangan	Hasil Uji
Jumlah (N)	100
<i>Sig.</i>	0,270

Tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar 0,270 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terdiri dari variabel bebas dan terikat ini memiliki distribusi variabel yang normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Kualitas Layanan (X)	0,783	1,278
Variabel tetikat	Kepuasan Pelanggan (Y)	

Nilai *tolerance* > 0,1 sedangkan *VIF* < 10 maka menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel di atas bahwa nilai *VIF* dalam penelitian ini adalah kurang dari 10 dan nilai toleransi dari masing-masing variabel diatas 0,1. Hasil penelitian ini dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel di bawah dapat diketahui bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi dengan kata lain model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk dipakai.

Tabel 3

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	<i>Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
X & Y	0,804	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel di bawah maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana yang signifikan sebagai berikut:

$$Y' = 12,749 + 0,456X \quad (3)$$

Interpretasi dari model regresi di atas adalah nilai koefisien kualitas layanan (X) sebesar 0,456 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh pada variabel kepuasan pelanggan.

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Koefisiensi Regresi	t_{hitung}	<i>Sig.</i>
Constant	12,749	2,181	0,032
Kualitas Layanan (X)	0,456	6,797	0,000

Analisis Nilai Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5

Hasil Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R ²
1	0,566	0,320

Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) yang diperoleh sebesar 0,566, yang dapat dikatakan terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan total hubungan sebesar 0,566. Hasil nilai R menunjukkan bahwa hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Noach Cafe and Bistro cukup kuat, hal ini disebabkan nilai koefisiennya berada di atas nilai 0. Hasil output tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,320 yang dapat dikatakan pengaruh variabel bebas atau kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh sebesar 32%. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan di Noach Cafe and Bistro dipengaruhi oleh kualitas layanan sebesar 32% dan 68% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas layanan.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Hasil uji kelayakan model (uji F) pada Tabel 6 di bawah dapat diketahui bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Nilai tersebut menunjukkan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara layak variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Tabel 6

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Variabel	<i>Fhitung</i>	<i>Sig.</i>	Syarat
Kualitas Layanan	46,194	0,000	0,05

Uji t

Hasil pada Tabel 7 di bawah menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan kepada kepuasan pelanggan, dikarenakan nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05.

Tabel 7

Hasil Uji t

Variabel	<i>t</i> _{hitung}	Sig.	Kriteria
Kualitas Layanan	6,797	0,000	H_1 diterima

Pembahasan

Variabel Kualitas Layanan (*X*) dengan Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro (*Y*)

Pengaruh variabel kualitas layanan (*X*) pada kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro (*Y*) dapat dilihat melalui nilai signifikansi uji *t* yang memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan memiliki ketertarikan pada variabel kepuasan pelanggan. Hasil signifikansi uji *t* variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan (*X*) memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan (*Y*). Pengujian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian dapat diterima yaitu kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,320 yang dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro sebesar 32% dan sisanya sebesar 68% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas layanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro. Rumusan masalah penelitian yang telah diajukan maka analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang di berikan Noach Cafe and Bistro dikategorikan tinggi atau sudah baik. Kelima dimensi dari kualitas layanan yang paling dominan adalah dimensi *tangible*. Artinya Noach Cafe and Bistro memberikan pelanggannya suasana dan tempat yang menarik serta *instagramable*, tidak hanya hal tersebut tetapi Noach Cafe and Bistro memberikan layanan berupa jumlah meja dan kursi yang memadai.
2. Kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro dikategorikan tinggi atau dapat dikatakan sudah puas. Ketiga indikator dari kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro paling dominan adalah pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain karena memiliki tempat yang nyaman dan keunikan tempat yang dimiliki Noach Cafe and Bistro sendiri. Pelanggan juga merasa puas saat makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro.

DAFTAR REFERENSI

- Al-Tit, A. (2015). The effect of service and food quality on customer satisfaction and hence customer retention. *Asian Social Science*, 11(23), 129–139.
- Badan Pusat Statistik. (2017). *Jumlah restoran/ rumah makan menurut kabupaten/ kota di provinsi Jawa Timur, 2013–2016*. Retrieved from <https://jatim.bps.go.id/linkTableDinamamis/view/id/137>.
- Daryanto., & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Malang: Gaya Media.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen* (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Raji, M. A., & Zainal, A. (2016). The effect of customer perceived value on customer satisfaction: A case study of Malay upscale restaurants. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(3), 58–6.
- Ramseook-Munhurrin, P. (2012). Perceived service quality in restaurant services: Evidence from Mauritius. *International Journal of Management and Marketing Research*, 5(3), 1–5.
- Saglik, E., Gulluce, A. C., Kaya, U., & Ozhan, C. K. (2014). Service quality and customer satisfaction relationship: A research in erzurum ataturk university refectory. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(1), 101–117.
- Silalahi, U. (2012). *Metode penelitian social*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanto. (2019, 8 Maret). Kafe dan restoran tumbuh, bisnis equipment & beverage meningkat. *Radar Surabaya*. Retrieved from <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2019/03/08/123891/kafe-dan-restoran-tumbuh-bisnis-eq-quipment-beverage-meningkat>.
- Yulisetiari, D. (2014). The relationship between service quality, customer satisfaction and loyalty in restaurant business in East Java. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(5), 1–10.
- Zhang, Z., Zhang, Z., & Law, R. (2013). Region effect on customer satisfaction with restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 705–722.