



Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Suko Kopi Padang

Zahra Afra Arista¹

¹Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

email : zahraafraa11@gmail.com

Nidia Wulansari²

²Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

email : nidia.wulansari@FPP.unp.ac.id

Abstract. This research is motivated by the phenomenon of customer satisfaction which is thought to be due to facility factors and service quality. The purpose of this study was to determine and describe the effect of facilities and service quality at Suko Kopi Padang. This research is descriptive quantitative with sampling techniques using purposive sampling and a sample size of 371 respondents based on the Slovin formula. This research data collection technique uses a questionnaire with a Likert scale that has been tested for validation and reliability. Based on the results of the research analysis, it is concluded that the results of the t-test, for the facility variable (X1) produce a significant level of $0.000 < 0.05$, which means that there is an influence of the facility variable on customer satisfaction. And for the results of the t-test for the service quality variable (X2) results in a significance level of $0.000 < 0.05$, meaning that there is an influence of the service quality variable on customer satisfaction. Based on the results of the f-test, the significance level is $0.000 < 0.05$, indicating that simultaneously the facility variable (X1) and the service quality variable (X2) have an effect on customer satisfaction. Facility variables (X1) and service quality (X2) have an influence of 56.9%, while the rest is influenced by other variables.

Keywords : Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction

Abstrak. Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena kepuasan konsumen yang diduga karena faktor fasilitas dan kualitas pelayanan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan di Suko Kopi Padang. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan jumlah sampel sebanyak 371 responden berdasarkan rumus slovin. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert yang sudah diuji validasi dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 26. Berdasarkan hasil analisis penelitian, disimpulkan bahwa hasil uji-t, untuk variabel fasilitas (X1) menghasilkan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, yang artinya terdapat pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Dan untuk hasil uji-t untuk variabel kualitas pelayanan (X2) menghasilkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji-f menghasilkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa secara simultan variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh sebesar 56,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

A. PENDAHULUAN

Industri pariwisata adalah salah satu sektor penyumbang pendapatan yang penting bagi negara. Pada saat sekarang ini salah satu industri pariwisata yang sangat berkembang ialah dibidang jasa makanan dan minuman.

Kota Padang merupakan salah satu kota yang industri pariwisatanya cukup maju. Dan salah satu industri pariwisata yang dominan yaitu wisata kuliner. *Coffe Shop* merupakan salah satu tempat yang menyajikan makanan dan minuman. Dengan meningkatnya jumlah *coffe shop* di kota Padang para pemilik *coffe shop* harus memikirkan cara agar bertahan dalam persaingan untuk menarik perhatian dan mendapatkan kepuasan konsumen atau pengunjung, mulai dari peningkatan kualitas produk, variasi menu, fasilitas, kualitas pelayanan, serta promosi. Jika konsumen merasa puas maka konsumen tersebut akan kembali berkunjung dan kembali mengkonsumsi ditempat yang sama.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsinya terhadap *real* atau aktual kinerja produk dengan kinerja produk yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang apabila kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai harapannya. Jika hasil kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas [1]. Persepsi konsumen terbentuk melalui pengalaman masa lalu, masukan dari kerabat, serta janji dan informasi yang disampaikan oleh pemasar dan pesaingnya. Konsumen yang merasa puas cenderung tetap setia dalam jangka waktu lebih lama, kurang peka terhadap perubahan harga, dan cenderung memberikan umpan balik positif mengenai Perusahaan [2]

Fasilitas adalah komponen fisik yang tersedia sebelum suatu layanan dapat diberikan kepada konsumen. Semakin baik fasilitas yang diberikan oleh sebuah perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Fasilitas menjadi standar untuk mengevaluasi semua layanan yang disajikan, dan memiliki pengaruh yang penting terhadap tingkat kepuasan konsumen [3].

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat-sifat produk atau jasa yang bergantung pada kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan yang secara jelas maupun tersirat. Bila kebutuhan sesuai harapan, konsumen akan puas. Kualitas pelayanan diimplementasikan melalui upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta melalui penyampaian yang konsisten dengan tujuan mengimbangi atau bahkan melebihi harapan konsumen[4].

Jika layanan pramusaji buruk, akan berdampak buruk bagi perusahaan. Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan karena akan dapat mencegah reputasi perusahaan memburuk. Jika pelayanannya baik, maka akan menjadi keuntungan bagi perusahaan dan mendapatkan nilai positif, maka konsumen akan memberikan umpan balik [5].Demikian dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di Suko Kopi Padang kepuasan konsumen menjadi hal penting bagi Suko Kopi Padang, dengan layanan makanan dan minuman yang enak, harga makanan dan minuman yang terjangkau, serta fasilitas yang memuaskan. Setelah melakukan penelitian ditemukan beberapa permasalahan yaitu adanya fenomena konsumen terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan Suko Kopi Padang.

Dan setelah penulis melakukan prawawancara dengan konsumen Suko Kopi Padang konsumen mengeluh akan ketidakpuasan mereka mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang.Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan suatu penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Penulis ingin mengetahui bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang.

B. METEDOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang ditetapkan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Penelitian ini mengkaji tiga variabel : fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan konsumen (Y). Populasi yang digunakan yaitu konsumen yang pernah berkunjung dan mengkonsumsi di Suko Kopi Padang dengan sampel sebanyak 371 responden. Dalam penelitian ini, dilakukan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 38 pernyataan. Kuesioner ini disusun dengan menggunakan skala likert yang memiliki lima pilihan jawaban. Setelah pengumpulan data melalui kuesioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrument yang digunakan sesuai untuk penelitian ini. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode mi sdi untuk mengkategorikan masing-masing variabel yang diteliti dan mendapatkan pemahaman yang lebih terkait hubungan antara fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

C. PEMBAHASAN DAN ANALISA

1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini meliputi : a) Deskriptif karakteristik responden, b) Deskriptif data variabel, c) Pengujian persyaratan analisis yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, d) Pengujian hipotesis. Hasil penelitian dapat dipaparkan sebagai berikut :

a. Deskriptif Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, karakteristik reponden dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin. Informasi ini dapat ditemukan dalam tabel berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Pria	160	43,1%
Wanita	211	56,9%
Total	371	100%

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26, (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel diatas diperoleh informasi bahwa mayoritas konsumen yang berkunjung dan mengkonsumsi di Suko Kopi Padang sebanyak 56,9% adalah Wanita dan 43,1% adalah Pria.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, karakteristik responden dapat dikelompokkan berdasarkan usia. Informasi ini dapat ditemukan dalam tabel berikut :

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase %
18-25 th	225	60,7%
26-30 th	66	17,8%
31-35 th	45	12,1%
≥ 36 th	35	9,4%
Jumlah	371	100%

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26, (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel diatas diperoleh informasi bahwa konsumen yang berkunjung dan mengkonsumsi di Suko Kopi Padang sebanyak 60,7% berusia 18-25 tahun, 17,8% berusia 26-30 tahun, 12,1% berusia 31-35 tahun, dan 9,4% berusia \geq 36 tahun..

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, karakteristik responden dapat dikelompokkan berdasarkan pekerjaan. Informasi ini dapat ditemukan dalam tabel berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
PNS	26	7%
Karyawan Swasta	44	11,9%
Pelajar	19	5,1%
Mahasiswa	153	41,2%
Wiraswasta	50	13,5%
Lainnya	79	21,3%
Total	371	100%

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26, (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel diatas diperoleh informasi bahwa konsumen yang berkunjung dan mengkonsumsi di Suko Kopi Padang sebanyak 7% konsumen yaitu PNS, 11,9% konsumen yaitu karyawan swasta, 5,1% konsumen yaitu pelajar, 41,2% konsumen yaitu mahasiswa, 13,5% konsumen yaitu wiraswasta, dan 21,3% yaitu konsumen lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, karakteristik responden dapat dikelompokkan berdasarkan jumlah kunjungan. Informasi ini dapat ditemukan dalam tabel berikut :

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Kunjungan	Frekuensi	Persentase %
1 Kali	91	24,6%
2 Kali	127	34,2%
≥ 3 Kali	153	41,2%
Total	371	100%

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26, (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan pada tabel diatas diperoleh informasi bahwa konsumen yang berkunjung 1 kali sebanyak 24,6%, konsumen yang berkunjung sebanyak 2 kali sebesar 34,2%, dan konsumen yang berkunjung sebanyak ≥ 3 kali sebesar 41,2%.

b. Deskriptif Data Variabel

1) Variabel Fasilitas

Variabel fasilitas memiliki 14 pernyataan yang disebar melalui *Google Form* kepada 371 responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Fasilitas

KATEGORI	KELAS INTERVAL	FREKUENSI	%
Sangat baik	$\geq 55,995$	149	40.2
Baik	$46,665 \leq 55,995$	174	46.9
Cukup baik	$37,335 \leq 46,665$	45	12.1
Buruk	$28,005 \leq 37,335$	3	0.8
Sangat buruk	$< 28,005$	0	0.0
TOTAL		371	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer, (2023)

Menjelaskan bahwa jawaban dari 371 responden pada variabel fasilitas di Suko Kopi Padang sebanyak 40,2% untuk kategori sangat baik dengan frekuensi sebanyak 149 responden, 46,9% untuk kategori baik dengan frekuensi sebanyak 174 responden, 12,1% untuk kategori cukup baik dengan frekuensi sebanyak 45 responden, 0,8% untuk kategori buruk dengan frekuensi sebanyak 3 responden. Untuk mengetahui penilaian konsumen tentang variabel fasilitas dapat dilihat melalui hasil nilai rata-rata (*mean*) menggunakan SPSS 26.00 sebesar 53,77 yang

berada pada interval $46,665 \leq 55,995$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas di Suko Kopi Padang tergolong baik.

2) Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan memiliki 14 pernyataan yang disebar melalui *Google Form* kepada 371 responden dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 6. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan

KATEGORI	KELAS INTERVAL	FREKUENSI	%
Sangat baik	$\geq 55,995$	152	41.0
Baik	$46,665 \leq 55,995$	131	35.3
Cukup baik	$37,335 \leq 46,665$	81	21.8
Buruk	$28,005 \leq 37,335$	6	1.6
Sangat buruk	$< 28,005$	1	0.3
TOTAL		371	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer, (2023)

Menjelaskan bahwa jawaban 371 responden pada variabel kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang sebanyak 41,0% untuk kategori sangat baik dengan frekuensi sebanyak 152 responden, 35,3% untuk kategori baik dengan frekuensi sebanyak 131 responden, 21,8% untuk kategori cukup baik dengan frekuensi sebanyak 81 responden, 1,6% untuk kategori buruk dengan frekuensi sebanyak 6 responden, dan 0,3% untuk kategori sangat buruk dengan frekuensi sebanyak 1 responden. Untuk mengetahui penilaian konsumen mengenai variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari hasil nilai rata-rata (*mean*) menggunakan SPSS 26.00 sebesar 52,81 yang berada pada interval $46,665 \leq 55,995$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang tergolong baik.

3) Variabel Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat emosi yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Variabel kepuasan konsumen dijabarkan dengan data penelitian yang didapatkan di Suko Kopi Padang dengan 371 responden dan 9 pernyataan, sebagai berikut :

Tabel 7. Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen

KATEGORI	KELAS INTERVAL	FREKUENSI	%
Sangatbaik	≥ 36	199	53.6
Baik	$30 \leq 36$	138	37.2
Cukup baik	$24 \leq 30$	30	8.1
Buruk	$18 \leq 24$	3	0.8
Sangat buruk	< 18	1	0.3
TOTAL		371	100

Sumber : Hasil Olah Data Primer, (2023)

Dari hasil skor jawaban responden dapat dijelaskan bahwa dari 371 responden sebanyak 53,6% untuk kategori sangat baik dengan frekuensi sebanyak 199 responden, 37,2% untuk kategori baik dengan frekuensi sebanyak 138 responden, 8,1% untuk kategori cukup baik dengan frekuensi sebanyak 30 responden, 0,8% untuk kategori buruk dengan frekuensi sebanyak 3 responden, 0,3% untuk kategori sangat buruk dengan frekuensi sebanyak 1 responden. Untuk mengetahui penilaian konsumen mengenai variabel kepuasan konsumen dapat dilihat melalui nilai rata-rata (*mean*) menggunakan SPSS 26.00 sebesar 35,26 yang berada pada rentang interval $30 \leq 36$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang tergolong baik.

c. Uji Persyaratan Analisis

1) Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang telah dilakukan penelitian ini menggunakan SPSS 26.00 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		371
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.91026025
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.040
	Negative	-.046
Test Statistic		.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26.00, (2023)

Pada hasil uji normalitas didapatkan hasil signifikansi $0,060 > 0,05$, maka dapat dilihat bahwa residual berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas penelitian ini menggunakan uji glejser yang dimana jika nilai Sig. $\geq 0,05$, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.646	.778		5.971	.000
	Fasilitas	.026	.021	.092	1.246	.214
	Kualitas Pelayanan	.018	.019	.053	.960	.338

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26.00, (2023)

Dapat dilihat bahwa variabel fasilitas (X1) dengan nilai Sig 0,214 yang artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dan untuk variabel kualitas pelayanan (X2) dengan nilai Sig 0,338 yang artinya tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.

3) Uji Multikolinearitas

Adanya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau nilai VIF. Dimana jika *tolerance* $\geq 0,10$ atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficientsa			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas	.471	2.123
	Kualitas Pelayanan	.471	2.123

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26.00, (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas menunjukkan hasil bahwa nilai *tolerance* pada variabel Fasilitas sebesar 0,417 dan nilai VIF 2.123, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan nilai *tolerance* sebesar 0,417 dan nilai VIF sebesar 2.123. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadinya multikolinearitas.

d. Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 11. Hasil Uji Linear Berganda Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.749	1.230		7.112	.000
	Fasilitas	.261	.033	.399	8.028	.000
	Kualitas Pelayanan	.236	.028	.415	8.341	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26.00, (2023)

Didapatkan koefisien regresi pada variabel fasilitas (X1) sebesar 0.261 dengan nilai Sig $0,000 < 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,236 dengan nilai Sig $0,000 < 0,05$. Maka apabila nilai variabel fasilitas mengalami peningkatan 1 satuan maka nilai kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan sebesar 0,261 dan jika nilai variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan, maka nilai kepuasan konsumen akan meingkat sebesar 0,236.

Tabel 12. Hasil Uji Linear Berganda Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4183.881	2	2091.941	245.659	.000b
	Residual	3133.757	368	8.516		
	Total	7317.639	370			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

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

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26.00, (2023)

Didapatkan nilai F hitung adalah 245.659 dengan nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$. Dimana variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) berpengaruh secara simultan. Dapat dilihat seberapa besar adanya pengaruh antara variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y), dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 13. Hasil R. Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756a	.572	.569	2.918
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26.00, (2023)

Dari tabel diatas, didapatkan bahwa hasil adjusted R Square sebesar 0,569, yang berarti bahwa pengaruh variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebesar 56,9% terhadap kepuasan konsumen (Y), dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

2. Pembahasan

a. Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian, dijelaskan bahwa 371 responden variabel fasilitas dapat dikategorikan baik dengan hasil nilai rata-rata (*mean*) pada pengolahan data SPSS 26.00 sebesar 53,77, yang terletak pada interval $46,665 \leq 55,995$ dengan persentase 46,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Suko Kopi Padang sudah menyediakan fasilitas yang baik. Hal ini dapat ditinjau melalui perencanaan ruang, perencanaan spasial, perlengkapan dan unsur pendukung. Meskipun hasil penelitian positif, peneliti menyarankan agar manajemen Suko Kopi meningkatkan dan merawat fasilitas agar konsumen merasa nyaman dan puas. Misalnya dengan membuat jadwal *maintenance* untuk fasilitas-fasilitas yang menunjang kepuasan konsumen seperti *air conditioner*, *wifi*,. Membedakan *chemical* yang digunakan untuk perabotan dan *furniture* agar terawat.

Fasilitas memiliki peranan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan, seperti kenyamanan bagi konsumen, pemenuhan kebutuhan, dan kenyamanan para pengguna layanan. Apabila layanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan, konsumen akan merasa puas. Fasilitas mencakup segala elemen yang mempermudah konsumen dalam memanfaatkan jasa yang diberikan oleh Perusahaan tersebut [6].

b. Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa 371 responden variabel kualitas pelayanan dapat dikategorikan baik dengan nilai rata-rata (*mean*) pada pengolahan data SPSS 26.00 sebesar 52,81, yang terletak pada interval $46,665 \leq 55,995$ dengan persentase 35,3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Suko Kopi Padang sudah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini dapat ditinjau melalui indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Meskipun hasil penelitian positif, peneliti menyarankan agar karyawan meningkatkan kualitas layanannya untuk mengurangi jumlah keluhan konsumen. Misalnya dengan melakukan *briefing* sebelum *open* dan mengevaluasi kembali hal-hal yang dirasa perlu ditingkatkan. Menggunakan seragam atau pengenal bagi karyawan, serta pihak manajemen memberikan penghargaan *best employee* agar mereka meningkatkan tingkat layanan yang mereka berikan.

Kualitas pelayanan adalah rangkaian tindakan yang dilaksanakan oleh perusahaan guna memenuhi harapan yang dimiliki oleh konsumen. Pelayanan dalam hal ini merujuk pada jenis layanan atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan, mencakup seperti kenyamanan, kemudahan, kecepatan, dan keramahan yang diungkapkan melalui perilaku dan karakter dalam memberikan pelayanan demi memastikan kepuasan konsumen [7].

c. Kepuasan Konsumen

Hasil dari penelitian, menjelaskan bahwa dari 371 responden maka variabel kepuasan konsumen dapat dikategorikan baik dengan nilai rata-rata (*mean*) pada pengolahan data SPSS 26.00 sebesar 35,26 yang terletak pada interval $30 \leq 36$ dengan persentase 37,2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang secara keseluruhan cukup. Hal ini dapat ditinjau melalui indikator kepuasan konsumen seperti kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan minat merekomendasikan. Rata-rata responden sudah merasakan kepuasan yang diberikan Suko Kopi Padang. Kepuasan konsumen ditinjau dari hasil capaian responden fasilitas memenuhi kebutuhan tamu, dan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Meskipun temuan hasil penelitian memadai, peneliti menyarankan agar karyawan Suko

Kopi Padang meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen senang dengan layananyang mereka terima dan sesuai harapan mereka.

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi emosional yang dilakukan para konsumen setelah mereka menggunakan produk. Hal ini terjadi Ketika harapan dan kebutuhan konsumen yang dihadapi saat menggunakan produk tersebut berhasil terpenuhi [8]

d. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, terungkap bahwa dalam penelitian ini, variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang ditawarkan, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen di tempat tersebut. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yang juga menegaskan bahwa variabel fasilitas memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen [9].

e. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis hipotesis yang dilakukan, didapati bahwa variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang. Ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin meningkat pula kepuasan konsumen, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang baik, maka kepuasan konsumen juga akan terpengaruh negatif. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan konsumen [10].

f. Hasil dari Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Suko Kopi Padang

Menggunakan SPSS 26.00, penelitian ini melaksanakan uji hipotesis untuk mengukur dampak fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang. Temuan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 245,659 dengan Sig. 0,000, yang lebih rendah dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Artinya, hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa X1 dan X2 secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y dapat diterima.

Analisis selanjutnya mengungkapkan bahwa koefisien regresi untuk variabel X1 adalah 0,261 dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ sedangkan untuk variabel X2 koefisien regresi 0,236 dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Ini mengartikan bahwa setiap kenaikan 1 satuan dalam variabel fasilitas akan mengakibatkan peningkatan 0,261 dalam tingkat kepuasan konsumen, dan setiap kenaikan 1 satuan dalam variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,236 dalam tingkat kepuasan konsumen.

Disamping itu, nilai adjusted R *Square* sebesar 0,569 menggambarkan bahwa sekitar 56,9% variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Secara keseluruhan, mendapatkan hasil bahwa hipotesis (H_a) dapat diterima.

D. Penutup

Informasi yang didapatkan dari penelitian tentang fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang. Responden dalam penelitian ini sebanyak 371 responden, maka telah dilakukan penelaahan, diselesaikan sebagai berikut :

1. Fasilitas di Suko Kopi Padang menunjukkan secara keseluruhan dari pernyataan 371 responden maka variabel fasilitas dalam kategori baik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 53,77 dengan persentase 46,9% dan frekuensi sebanyak 174 responden. Dapat dilihat penilaian baik dari konsumen berdasarkan fasilitas yang disediakan oleh pihak manajemen.
2. Kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang menunjukkan secara keseluruhan dari tanggapan 371 responden kualitas pelayanan di Suko Kopi Padang dalam kategori baik. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 52,81 dengan persentase 35,3% dengan jumlah frekuensi sebanyak 131 responden. Hasil ini mencerminkan pandangan positif dari konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen.
3. Kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang menunjukkan secara keseluruhan dari pernyataan 371 responden maka variabel kepuasan konsumen dalam kategori baik dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 35,26 dengan persentase 37,2% dan frekuensi sebanyak 138 responden. Dapat dilihat melalui pernyataan yang sudah diisi oleh responden.

Analisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Suko Kopi Padang dilakukan menggunakan SPSS 26.00. Hasil uji hipotesis menunjukkan F hitung sebesar 245,659 dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa variabel X1 (fasilitas) dan X2 (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan konsumen). Dengan kata lain, hipotesis (H3) diterima, mengartikan bahwa secara bersama-sama X1 dan X2 memiliki dampak pada Y. Didapatkan nilai *Adjust R Square* sebesar 0,569, jadi pengaruh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah senilai 56,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Daftar Pustaka

- Sangadji, Dr Etta Mamang, M.Si dan Dr. Sopiah, M.M., Mpd. 2013. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Windarti, Ayu Oka. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Palembang. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol.2 No.1
- Tjiptono dan Chandra (2016), Service, Quality dan Satisfaction, Ed.4, Andi, Yogyakarta
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane, 2016. Marketing Management. ISE England
- Softian, E., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. JURNAL KAJIAN PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN, 2(2), 150-155. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.23372>
- Oetama, S. 2017. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
- Firdian, Endy, dkk. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. Jurnal Iprekas-Ilmu Pengetahuan & Rekayasa, 13(3), 51-60.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gava Media.
- Izzati, L., Rahayu, L. P., & Lisdiana, N. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN HOMESTAY PONDOK MERAPI SELO. EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi, 10(2), 165-174
- Damayanti, N., Wadud, M., & Roswaty, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Unsilent Palembang. Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi, 1(1), 23-31.