



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Katorroan Cafe Batutumonga Kabupaten Toraja Utara

Citra Tiku Datu Batara^{1*}, Ade Lisa Matasik², Abedneigo C. Rambulangi³

¹⁻³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Indonesia Toraja, Indonesia

*Penulis Korespondensi: citratikudatubatara@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the influence of service quality on consumer satisfaction at Katorroan Cafe Batutumonga, North Toraja Regency. This research uses a quantitative associative method with a questionnaire as a data collection tool involving 60 respondents who are visitors to the cafe. Data analysis was carried out using descriptive analysis, validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test). The results showed that the service quality at Katorroan Cafe Batutumonga was in the good category, and consumer satisfaction was in the satisfied category. However, the results of the simple linear regression test showed a negative and significant influence of service quality on consumer satisfaction with a regression coefficient of -0.404 and a significance value of 0.000. This indicates that an increase in service quality is paradoxically followed by a decrease in consumer satisfaction in the context of this study. The coefficient of determination (R^2) is 0.195, meaning that service quality contributes 19.5% to consumer satisfaction, while the remaining 80.5% is influenced by other factors outside the study.*

Keywords: *Consumer Satisfaction; Café Business; Service Quality; Simple Linear Regression; Toraja Utara*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Katorroan Cafe Batutumonga Kabupaten Toraja Utara. Penelitian menggunakan metode asosiatif kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang melibatkan 60 responden pengunjung cafe. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Katorroan Cafe Batutumonga berada pada kategori baik, dan kepuasan konsumen berada pada kategori puas. Namun, hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien regresi -0,404 dan nilai signifikansi 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan justru diikuti oleh penurunan kepuasan konsumen dalam konteks penelitian ini. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,195 yang berarti kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 19,5% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya 80,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen; Kualitas Pelayanan; Regresi Linear Sederhana; Toraja Utara; Usaha Kafe

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan bisnis di bidang *food and beverage* (F&B), khususnya cafe, semakin pesat seiring perubahan gaya hidup masyarakat. Cafe tidak hanya berfungsi sebagai tempat mengonsumsi makanan dan minuman, tetapi juga sebagai ruang sosial dan *co-working space*. Persaingan yang ketat menuntut pelaku usaha untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen guna menciptakan kepuasan yang berkelanjutan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi subjektif pelanggan setelah membandingkan harapan dengan kinerja aktual produk atau layanan yang diterima. Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, yang mencakup aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Penelitian terdahulu umumnya menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, seperti pada Zero Cafe Makassar (Haris, 2023), Rumah

Kayu Resto Cafe (Nicki, 2020), dan Cafe Kapal Bitung (Bella, 2023). Namun, konteks lokasi, karakteristik konsumen, dan dinamika bisnis yang unik dapat menghasilkan temuan yang berbeda. Katorroan Cafe Batutumonga merupakan salah satu cafe di Kawasan Batutumonga, Toraja Utara, yang menawarkan pengalaman kuliner dengan pemandangan kota Rantepao. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan, tingkat kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di cafe tersebut. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks objek penelitian yang spesifik di daerah wisata Toraja serta temuan hubungan negatif yang tidak lazim antara kedua variabel, sehingga memberikan implikasi praktis dan akademis yang menarik untuk dikaji.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan produk atau jasa yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Rohaeni & Marwa, 2017). Menurut Berry et al. (1990), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu: (1) Bukti fisik (*tangibles*), (2) Keandalan (*reliability*), (3) Ketanggapan (*responsiveness*), (4) Jaminan (*assurance*), dan (5) Empati (*empathy*). Dalam konteks industri cafe, kualitas pelayanan meliputi keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, pengetahuan produk, penampilan fisik cafe, dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah konsumen membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapannya (Kotler & Keller, 2017). Kepuasan konsumen dapat diindikasikan melalui kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, dan evaluasi positif terhadap pengalaman secara keseluruhan (Desikasari, 2018). Dalam industri F&B, kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan, suasana tempat, dan nilai yang dirasakan.

Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis dan empiris sebelumnya, yang umumnya menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Katorroan Cafe Batutumonga.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang pernah berkunjung ke Katorroan Cafe Batutumonga. Sampel sebanyak 60 responden diambil dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup menggunakan skala Likert 1–5. Variabel penelitian terdiri dari kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y). Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan software SPSS versi 27.

Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kondisi dinamis terkait produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen.	Bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati.
Kepuasan Konsumen (Y)	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan.	Kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, rekomendasi, evaluasi positif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan analisis deskriptif, kualitas pelayanan di Katorroan Cafe Batutumonga berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,12. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, dan penampilan fisik cafe. Sementara itu, kepuasan konsumen berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 4,25, dengan indikator tertinggi pada minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan valid dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,60). Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan signifikansi 0,065 (> 0,05) yang berarti data berdistribusi normal. Uji linearitas menunjukkan nilai *Deviation from Linearity* Sig. 0,729 (> 0,05) yang mengindikasikan hubungan linear antara variabel X dan Y.

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan: $Y = 48,098 - 0,404X$. Koefisien regresi bernilai negatif (-0,404) dengan signifikansi 0,000 (< 0,05). Uji t menunjukkan t hitung (3,743) > t tabel (2,001) dengan signifikansi 0,000, sehingga H1 ditolak. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,195 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menjelaskan 19,5% variasi kepuasan konsumen.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara deskriptif berada pada kategori baik dan puas, hubungan antara keduanya ternyata negatif dan signifikan. Hal ini bertolak belakang dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan positif. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui beberapa kemungkinan, seperti adanya *expectation mismatch* di mana konsumen memiliki harapan yang sangat tinggi sehingga peningkatan pelayanan justru tidak direspons secara proporsional, atau adanya faktor moderator lain seperti harga, kualitas produk, atau lokasi yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan. Selain itu, dalam konteks cafe dengan daya tarik pemandangan seperti Katorroan Cafe, konsumen mungkin lebih mengutamakan faktor *ambiance* dan pengalaman visual daripada kualitas pelayanan konvensional. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak selalu linier dengan peningkatan kepuasan jika tidak diiringi dengan penyesuaian terhadap ekspektasi dan prioritas konsumen.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Katorroan Cafe Batutumonga berada pada kategori baik dan kepuasan konsumen pada kategori puas. Namun, kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya pengelola cafe untuk tidak hanya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan secara konvensional, tetapi juga mengevaluasi faktor lain seperti kualitas produk, harga, suasana, dan ekspektasi konsumen. Keterbatasan penelitian terletak pada sampel yang relatif kecil dan terbatasnya variabel yang dikaji. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti kualitas produk, harga, dan lokasi, serta memperluas sampel dan periode penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Bella, T. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Kapal Bitung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 10(2), 88–102. <https://doi.org/10.51771/jumper.v2i2.848>
- Desikasari, D. (2018). Indikator kepuasan konsumen pada industri jasa makanan dan minuman. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 4(3), 210–225.
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Tanaris Sulawesi Tengah. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 11(1), 45–60. <https://doi.org/10.47201/jamin.v5i2.139>
- Fadilah, G. N. (n.d.). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada café di Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 7(2), 134–150.
- Haris, T. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Zero Cafe Makassar. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 15(1), 77–92.
- Nicki, N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Kayu Resto Cafe di Kecamatan Tambusai Utara. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, 7(1), 45–60.
- Rohaeni, E., & Marwa, T. (2017). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen: Studi pada Café di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 155–170.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif* (Prof. Dr. Sugiyono). Alfabeta.