

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA DISKUSI KOPI KAFE GRESIK

Moh. Akhsanus Tsalatsa

Prodi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Surabaya

Email : mohakhsanustsalatsa@mhs.unesa.ac.id

Tri Sudarwanto

Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya

Email : trisudarwanto@unesa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Diskusi Kafe Gresik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni *non probability sampling* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yakni *interpretasi SEM* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Objek yang menjadi responden penelitian ini yakni konsumen Diskusi Kafe Gresik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sig 0,043. Hasil penelitian menunjukkan variabel kepuasan pelanggan (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sig 0,032. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sig 0,043. Dengan nilai Adjusted R Square 0,211 yang berarti sebesar 21,1% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Abstract

This research aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in the Gresik Cafe Discussion. This type of research used in this research is quantitative research with multiple linear regression analysis. The data collection technique used is non-probability sampling by using the sampling technique, namely SEM interpretation with a total of 100 respondents. The object that is the respondent of this research is the consumers of Gresik Cafe Discussion. The results of this research indicate that service quality (X_1) partially has a positive and significant effect on customer loyalty with a sig value of 0.043. The results showed that the customer satisfaction variable (X_2) partially has a positive and significant effect on customer loyalty with a sig value of 0.032. The results showed that the service quality and customer satisfaction variables simultaneously had a positive and significant effect on customer loyalty with a sig value of 0.043. With an Adjusted R Square value of 0.211, which means that 21.1% of customer loyalty is influenced by service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

PENDAHULUAN

Saat ini besar sekali perkembangan dari semua sektor baik di desa maupun di kota-kota besar. Hal ini diakibatkan tidak terlepas dari peran teknologi dan gloalisasi yang diterima dengan ramah di Indonesia. Kemajuan teknologi membuat perkembangan yang cukup signifikan terutama di bidang makanan dan minuman. Karakteristik perkembangan ditandai dengan meningkatnya tingkat mobilitas kegiatan masyarakat. Perubahan dari gaya hidup monoton berakibat terhadap kejenuhan sehingga menimbulkan penurunan produktifitas.

Oleh karena itu masyarakat menginginkan perubahan gaya hidup untuk melepas penat dengan cara salah satunya makan, minum, mendengarkan musik, melakukan komunikasi dengan rekan-rekannya. Hal ini membuka peluang bagi masyarakat untuk menyediakan tempat yang sesuai dengan kebutuhan serta gaya hidup konsumen sehingga banyak bermunculan dari penggiat bisnis *food service* yakni salah satunya yakni *coffee shop*.

Diskusi Kopi Cafe yakni sebuah kedai kopi local yang berada di Gresik. Berdiri sejak tahun 2017, bisnis kedai kopi yang semakin ketat membuat Diskusi Kopi Cafe juga turut mengalami grafik naik turun dalam pengembangannya. Dengan adanya persaingan yang tinggi antara pemilik bisnis kedai kopi akan sangat dibutuhkan strategi yang matang agar mencapai kesuksesan, adapun strategi yang digunakan oleh Diskusi Kopi Cafe yakni dengan memperbanyak inovasi produk, memperbaiki kualitas pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen agar menjadi loyal.

Kini banyak ditemui bisnis kedai kopi di setiap sudut tempat baik di kota maupun di desa. Tidak lain semua bisnis tersebut mempunyai persaingan yang ketat dengan berbagai kelebihan dan keunggulan masing-masing yang ditawarkan. Sehingga mendorong konsumen untuk memilih secara tepat keputusan pembelian di kedai kopi. Semakin banyaknya pesaing, memberikan dampak terhadap kelangsungan bisnis kedai kopi dari Diskusi cafe sendiri. Hal ini terlihat dari jumlah pengunjung Diskusi Kopi Kafe. Fakta ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan pelanggan Diskusi Kafe. Penurunan jumlah pelanggan Diskusi Kafe mengindikasikan bahwa loyalitas pelanggan terhadap kedai kopi tersebut sehingga berdampak pada kelangsungan bisnis Diskusi Kafe itu sendiri.

Kualitas yakni poin daripada perputaran lalu lintas lembaga ditentukan oleh kualitas produk suatu perusahaan. Melalui jalur manajemen mutu terpadu menjadikan tuntutan yang harus diperhatikan ketika ingin melakukan pengembangan dan penghidupan perusahaan. Oleh karenanya adanya manajemen mutu

memiliki tujuan agar mutu produk dapat diperbaiki dan ditingkatkan secara berkala.

Keketatan persaingan antar perusahaan yang terjadi belakangan ini menjadi tugas atau tuntutan perusahaan penyedia layanan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaiknya. Hal tersebut bertujuan agar didalam gelombang persaingan, perusahaan masih mampu bersaing dan bertahan dari arus persaingan yang kuat tersebut. Konsumen akan mencari layanan atau produk dari perusahaan yang dapat memberikan kepuasan terhadap dirinya.

Begitu juga yang dilakukan oleh Diskusi Kopi ini., untuk memperoleh kepuasan dari pelanggannya, pelaku usaha ini memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan baik. Kualitas pelayanan ini akan mempengaruhi puas atau tidaknya perasaan customer ketika melakukan pembelian. Secara tidak langsung pelanggan akan loyal jika sudah merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Diskusi Kopi Gresik sehingga menciptakan pembelian ulang yang konsisten.

Dengan adanya loyalitas dari pelanggan maka perusahaan akan membentuk hubungan jangka panjang terhadap pelanggan sehingga suatu perusahaan dapat menghadapi persaingan yang kompetitif dengan baik.

Pelanggan merupakan hal yang paling penting dalam bisnis tetapi mereka semua tidak dapat disamakan, dimana ukuran yang sebenarnya atau potensial dari usaha yang mereka jalankan dengan kita. Setiap bentuk usaha atau bisnis akan berusaha mempertahankan para pelanggan setianya. Akan tetapi dalam prakteknya, banyak perusahaan yang lebih tertarik untuk menciptakan pelanggan baru daripada mempertahankan para pelanggan setianya.

Loyalitas berperan penting dalam menghasilkan profit penjualan, sehingga penting untuk terus diperbaiki baik dalam waktu jangka pendek maupun jangka panjang. Keuntungan menjadi motif utama dan yang dibutuhkan untuk menjaga konsistensi sebuah bisnis, dikarenakan dengan adanya keuntungan maka perputaran roda bisnis mulai dari produk hingga pelayanan akan berjalan dengan lancar. Keuntungan akan meningkat jika terus diperbaiki dan ditingkatkan dalam jangka waktu panjang hal ini akan meningkatkan loyalitas konsumen sehingga dari sisi keuntungan yang lain maka konsumen melakukan pemasaran secara *word of mouth* kepada konsumen yang lainnya.

Menurut Shandy Widjono,dkk (2014) dalam penelitiannya memberikan penjelasan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Kejadian tersebut memiliki arti jika pelayanan dan kualitas produk lebih ditingkatkan maka akan meningkatkan juga

loyalitas konsumen di restoran Happy Garden.

Setelah dilakukan pengkajian diatas maka dilakukanlah penelitian lebih jauh untuk mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap Diskusi Kopi Gresik.

H₁ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Diskusi Kopi Gresik

Pelayanan adalah tingkah laku daripada konsumen dalam mencukupi kebutuhan dan keinginan untuk mencapai kepuasan. Secara luas jika pelayanan yang disediakan dari suatu perusahaan tinggi maka akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula sehingga mampu mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen.

Faktor utama perusahaan untuk mempengaruhi loyalitas konsumen adalah kualitas pelayanan. Mereka para konsumen akan puas apabila penilaian secara pribadi tinggi dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Penyebab ketidakloyalan pelanggan terhadap perusahaan adalah harapan yang terlalu tinggi terhadap kualitas pelayanan, sehingga apabila tidak sesuai akan sangat mengalami kekecewaan.

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan (jasa), loyalitas pelanggan (pelanggan), serta loyalitas pelanggan di Diskusi Kopi Gresik. Konsep sentral utama dari manajemen dan bisnis adalah kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2015). Konsumen pada umumnya mengekspektasikan barang atau jasa yang dikonsumsinya dapat dinikmati atau dikonsumsi dengan pelayanan terbaik dan memuaskan.

Kepuasan kebutuhan akan tercipta secara keseluruhan dengan adanya kualitas daripada suatu produk dan atau jasa (Kotler, Keller, dan Kevin, 2013). Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan akan tercipta jika ada pengaruh dari kepuasan pelanggan yang tercapai.

Kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Harapan pelanggan akan segera terpenuhi dengan kualitas pelayanan yang diwujudkan dengan melalui pemenuhan kebutuhan dan ketetapan penyampaian (Tjiptono, 2015).

Pengertian dari pelayanan adalah suatu hasil dari kegiatan atau manfaat yang diterima oleh pelanggan sebagai sesuatu yang tidak memiliki wujud dan tidak dapat dianggap sebagai kepemilikan (Kotler et al., 2013). Adapun arti daripada kualitas yaitu dimana secara tersirat pemenuhan kepuasan konsumen sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh terhadap kekuatan hubungan antara perusahaan dengan konsumen.

Adapun konsep yang membentuk kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks yang membahas tentang mutu, kepuasan dan tidak kepuasan. Nilai mutu dari konsep kualitas pelayanan akan dilihat melalui perbandingan harapan pelanggan dengan fakta kualitas pelayanan yang disajikan kepada pelanggan. Suatu kondisi pelanggan dikatakan puas jika harapan yang diinginkan sesuai dengan fakta kualitas pelayanan yang ada.

Poin utama dari kepuasan pelayanan yakni perusahaan yang menunjukkan keseluruhan bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi konsumen yang sesuai dengan (*responsiveness*), (*assurance*), (*tangible*), (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya (*reliability*) yang melakukan pemberian tugas untuk melayani secara profesional untuk memberikan nilai kepuasan kepada konsumen. Penelitian terdahulu oleh Tirra Ammerinda (2017) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas pelanggan.

H₂ Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Diskusi Kopi Gresik

Kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain. Hubungan diantara keduanya dipengaruhi oleh karakteristik produk dan pola pembelinya. Adanya sikap yang positif terhadap produk akan akan meningkatkan kepuasan pelanggan begitupun sebaliknya jika sikap konsumen terhadap produk kurang baik maka tidak akan mencapai tingkat maksimal dalam kepuasan pelanggan. Sehingga dengan alasan tersebut perusahaan harus memiliki strategi agar konsumen menjadi loyal dan dapat mempengaruhi pelanggan lain untuk melakukan pembelian

Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, pelayanan yang bermutu penting untuk diperhatikan agar memberikan feedback yang positif dari pelanggan. Dengan mutu kualitas pelayanan yang baik maka akan mencapai nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Ariyani, Dwi (2010) yang menjelaskan bahwa terbukti jika dengan adanya kualitas pelayanan maka akan memberi peningkatan terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.

Hakikatnya di dalam ilmu pemasaran baik teori maupun praktik, kepuasan memiliki tujuan yang penting dan utama. Demikian dengan ilmu pemasaran adalah ujung tombak daripada sebuah perusahaan. Karenanya akan menguntungkan kepuasan pelanggan ditujukan kepada orientasi pemasaran dibandingkan orientasi produk.

Bentuk kepuasan pelanggan akan terbentuk jika mendapatkan pelayanan yang baik, begitu pula pelanggan akan membentuk persepsi dan pola pikir untuk bisa memposisikan produk di benak pelanggan. diperlakukan kepada pihak Diskusi Kopi Gresik untuk mempelajari kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan untuk mengukur loyalitas pelanggannya. Penting untuk menjadi evaluasi penilaian kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal.

Loyalitas pelanggan memiliki pengertian dimana pelanggan akan mencapai titik loyal jika harapan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan yang disediakan oleh perusahaan. Adapun indikator dari variabel kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini menurut Philip Kotler adalah : a) Kualitas pelayanan memuaskan b) memberikan rekomendasi, c) Loyal d) Bangga, dan e) Puas dengan hasil akhir.

Menurut Irawan, *et al.*, (2012), tujuan dari hampir semua jenis perusahaan adalah memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Kejadian ini memberikan keuntungan yang signifikan dikarenakan akan menimbulkan loyalitas pelanggan yang melakukan keputusan pembelian secara berulang sehingga menjadi saluran yang efektif bagi perusahaan. Adapun tingkat kepuasan pelanggan yakni kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya dan kemudahan mendapat produk atau jasa.

Hasil penelitian terdahulu oleh (Tinamora, 2015) memberikan penjelasan bahwasannya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan jika kepuasan pelanggan mengalami peningkatan maka loyalitas konsumen pun akan mengalami peningkatan juga.

H₃ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Diskusi Kopi Gresik

Kepuasan pelanggan akan tercipta dengan adanya kualitas pelayanan yang baik bagi para pelanggannya. Pelanggan akan selalu membandingkan antara produk atau jasa yang diterimanya dengan tingkat kualitas pelayanannya setelah mereka merasa puas. Pelanggan akan membeli produk atau jasa tersebut secara ulang jika mereka benar-benar puas dengan pelayanannya maupun kualitas produknya di tempat yang sama.

Adapun manfaat yang diperoleh dikarenakan adanya kepuasan pelanggan yakni repeat order, loyal, dan membentuk rekomendasi di kalangan masyarakat luas sehingga menjadi keuntungan tersendiri terhadap perusahaan.

Perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang

baik akan menciptakan loyalitas bagi pelanggan. Karenanya penting untuk dilakukan banding dengan perusahaan lain. Dalam artian, perusahaan harus terus memberikan pengawasan terhadap perkembangan pelayanan yang dilakukan oleh kompetitor yang bertujuan agar kualitas daripada perusahaan akan selalu unggul dan tidak dapat dikalahkan oleh para kompetitor.

Perilaku pembelian ulang tidak selalu menunjukkan sebagai rasa loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Pelanggan baru dan berbeda akan merasakan pelayanan jasa yang berbeda terhadap penyedia jasa yang sama, sehingga seringkali mengakibatkan pelanggan yang satu mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan dan pelanggan yang lainnya tidak menunjukkan loyalitas yang begitu tinggi.

Sekarang ini, kondisi persaingan semakin ketat dirasakan oleh semua perdagangan. Loyalitas menjadi bagian yang penting untuk keberlangsungan hidup perusahaan.

Loyalitas pelanggan dapat diartikan yakni motivasi daripada perilaku pelanggan untuk melakukan pembelian secara berulang dalam rangka membentuk kesetiaan terhadap suatu produk atau jasa perusahaan dalam jangka waktu yang panjang (Sukmawati, 2011:25).

Pendapat lain juga diutarakan oleh Tjiptono (2015), loyalitas pelanggan adalah responden yang diterima oleh pelanggan sebagai akibat dari beberapa faktor dari perusahaan yang menimbulkan kepuasan pelanggan yang sesuai dengan harapan dan keinginan mereka sehingga menimbulkan pembelian ulang secara konsisten.

Konsumen akan sebagai pelanggan yang loyal dikarenakan masih ada dorongan atau faktor yang memilih taraf kelayakan terhadap suatu barang atau jasa.

Menurut Robinette (2001:13), adapun faktor yang memberi pengaruh terhadap loyalitas pelanggan yakni kepercayaan, perhatian, kepuasan akumulatif, dan perlindungan. Selner (2010) juga mengemukakan bahwa masih ada beberapa indikator untuk mengukur loyalitas pelanggan, yakni 1) Kebiasaan transaksi, mengacu dalam seberapa acapkalikali pelanggan melakukan transaksi 2) Pembelian ulang, mengacu dalam kemauan pelanggan untuk melakukan transaksi menggunakan aneka macam layanan yang disediakan 3) rekomendasi, mengkomunikasikan secara ekspresi tentang pengalaman pelanggan pada orang lain menggunakan cara orang lain mau mengikutinya, dan 4) komitmen

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif yakni penjabaran data yang berbentuk angka menjadi sebuah kalimat deskriptif yang bertujuan untuk membuktikan kebenaran hipotesis. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu

variabel bebas (X) yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan variabel terikat (Y) yang terdiri dari loyalitas pelanggan. Penggunaan analisis yaitu analisis regresi linier berganda.

Terdapat dua sumber yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang berasal dari objek penelitian secara langsung, sedangkan sekunder adalah data yang berasal dari selain daripada responden seperti jurnal, buku, dan referensi lain.

Populasi dalam penelitian ini ialah konsumen Diskusi Kafe Kopi Gresik. Adapun sampel penelitian yang digunakan dari populasi yakni sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Dalam interpretasi SEM akan sangat dipengaruhi dengan besarnya sampel penelitian. Menggunakan Maximum Likelihood (ML) menggunakan minimal sampel yang diperlukan yaitu 100 orang sedangkan maksimalnya adalah 200 orang. (Ghozali, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 100 responden sehingga sudah memenuhi kriteria syarat untuk dapat estimasi modal dengan menggunakan Maximum Likelihood (ML).

Teknik pengumpulan data memakai berita umum untuk memperoleh kabar dan tanggapan menurut pelanggan tentang kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengunjung Diskusi Kopi Kafe Gresik. Kuesioner yang dipakai yakni berita umum tertutup. Skala yang dipakai pada penyusunan berita umum yakni skala ordinal atau acap kali dianggap skala LIKERT, yakni skala yang berisi 5 taraf preferensi jawaban (Ghozali, 2015). Lima taraf preferensi jawaban yang dipakai pada berita umum penelitian ini yakni: setuju, menggunakan skor 5; Setuju, menggunakan skor 4; Cukup setuju, menggunakan skor 3; Tidak setuju, menggunakan skor 2; nir setuju, menggunakan skor 1. Analisis data yang dipakai yakni analisis naratif dan analisis regresi linear berganda memakai SPSS release 17.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dapat dilihat menggunakan metode *correlation person*, apabila R Hitung > R Tabel maka terjadi validitas. Dari hasil uji validitas seluruh item *sub indikator* memiliki nilai R Hitung > R Tabel, sehingga keseluruhan item dalam pernyataan suasana cafe, harga, dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid. Uji reliabilitas dapat diketahui dari kolom *Cronbach Alpha*. Dari hasil uji reliabilitas *Cronbach Alpha* memperoleh nilai sebesar 0,914, hal ini dapat diartikan bahwa data penelitian bersifat reliabel karena $0,914 > 0,6$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dapat diketahui bahwa nilai *asyimp sig* (2-tailed) dari penelitian yang telah dilakukan yakni 0,281 mengartikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga data bersifat normal. Oleh karena hasil data tersebut bersifat normal, maka dapat disimpulkan data memenuhi syarat normalitas.

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil uji *heterokedastisitas* diperoleh hasil yakni terdapat kumpulan titik yang terdapat pada grafik yang menyebar secara acak dengan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas antara variabel bebas dan variabel terikat.

Uji Multikolinieritas

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai tolerance kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) yakni 0,860 yang artinya kurang dari 1 sedangkan nilai VIF kualitas layanan (X1) yakni 1,163 dan kepuasan pelanggan (X2) yakni 1,163 dimana nilai tersebut kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat dengan multikolinieritas antara variabel bebas.

Uji Linieritas

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai *deviation from linearity* variabel kualitas pelayanan (X1) yakni 0,05 dan kepuasan pelanggan (X2) yakni 0,09 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) dengan loyalitas pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sesuai dengan karakteristik responden diperoleh hasil data sebagai berikut :

$$Y=13,373+0,06 X1+ 0,001 X2+ei$$

Keterangan :

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kepuasan Pelanggan

Y : Loyalitas Pelanggan

Penjelasan dari persamaan regresi linier berganda diatas sebagai berikut : a. Nilai konstanta yakni 13,373, kualitas pelayanan bersifat positif. b. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas pelayanan (X1) yakni 0,06 yang berarti kepuasan pelanggan meningkat sebesar

0,606, dan c. Nilai koefisiensi variabel Kepuasan Pelanggan (X2) sebesar 0,101 yang berarti loyalitas pelanggan meningkat sebesar 0,101.

Tabel 1 Hasil Uji Analisis Determinasi

<i>R Square</i>	<i>Adjusted R squares</i>
0,211	0,020

Sumber : Hasil diuji oleh peneliti, 2020

Dapat diketahui dari tabel 1 bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yakni sebesar 0,121. Sehingga diketahui hasil kontribusi dari variabel bebas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh terhadap variabel terikat Loyalitas Pelanggan sebesar 21,1% sedangkan sisanya 78,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Diskusi Kopi Kafe

Tabel 2 Hasil Uji t Kualitas pelayanan

Variabel	t	Sig
Kualitas pelayanan	1,212	0.043

Sumber : hasil diolah oleh peneliti, 2020

Dapat diketahui output berdasarkan pengujian parsial variabel kualitas pelayanan yaitu bernilai sebanyak 1,212 menggunakan nilai signifikan sebesar 0,043 yang bisa diartikan nilai signifikan lebih kecil atau kurang daripada 0,05 maka bisa diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dan untuk output olah data regresi yang dibantu program spss 25 menerima output Unstandardized Coefficient sebanyak 0,306 dan Standardized Coefficient sebanyak 0,310 bisa diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hasil Standardized Coefficient umumnya dipakaidengan tujuan untuk mengetahui hasil daripada output berdasarkan sampel yang dipakai pada penelitian ini. Maka bisa diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai hasil yang baik terhadap loyalitas pelanggan.

Dapat diketahui output penelitian dalam konsumen pada Diskusi Kopi Kafe, bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan baik terhadap loyalitas pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Esameili et.al (2013) yakni output yang menggambarkan terdapatnya interaksi terhadap variabel bebas dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan

yang disampaikan oleh Toyib Mart Retailer. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan memberikan akibat terhadap naiknya loyalitas pelanggan Mayoritas responden menaruh jawaban sepakat yang merupakan kualitas pelayanan sinkron menggunakan asa menurut pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Hooleh (2016) yang menjelaskan secara signifikan variabel kualitas pelayanan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dalam penelitiannya variabel Kualitas pelayanan mempunyai output yang dominan. Tetapi buat output penelitian ini variabel kualitas pelayanan mempunyai output yang efektif terhadap loyalitas pelanggan. Dari output tadi Loyalitas Pelanggan bisa ditentukan oleh Kualitas pelayanan yang yakni suatu keharusan perusahaan supaya bisa bertahan dan menerima kepuasan dan agama pelanggan. Sehingga mampu diketahui keualitas pelanggan adalah upaya yang yang wajib diberikan guna memenuhi loyalitas pelanggan. Dari data responden diketahui output jawaban dominan menjawab homogen-homogen pada arti lain responden sepakat apabila kualitas layanan memenuhi asa pelanggan sebagai akibatnya menyebabkan loyalitas pelanggan. Dari hasil uji regresi linier berganda menjelaskan bahwa terdapat nilai yang positif sehingga memberi akibat kepada variabel loyalitas pelanggan meningkat.

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kopi Kafe Gresik

Tabel 3 Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan

Variabel	t	Sig
Kepuasan Pelanggan	2,209	0.032

Sumber : hasil diolah oleh peneliti, 2020

Dapat diketahui output uji t menurut variabel kepuasan pelanggan diperoleh nilai sebanyak 2,209 menggunakan nilai signifikan sebanyak 0,032 yang bisa diartikan nilai signifikan lebih mini atau kurang menurut 0,05 maka bisa diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan mempunyai efek positif terhadap loyalitas pelanggan. Dan buat output olah data regresi yang dibantu acara spss versi 25 menerima output Unstandardized Coefficient sebanyak 0,411 dan Standardized Coefficient sebanyak 0,421 bisa diketahui bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dapat diketahui output penelitian dalam penguana Diskusi Kopi Kafe, bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan baik terhadap loyalitas pelanggan konsumen Diskusi Kopi Kafe Gresik.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian Hanifiyatun dan Supriadi (2016) kepuasan pelanggan berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Konsumen bisa dikatakan puas apabila kepuasan pelanggan bisa dirasakan oleh para konsumen, kepuasan pelanggan olehgup bersaing menggunakan jenis dan contoh kafe lain, dan kepuasan pelanggan sinkron menggunakan apa yang diinginkan konsumen. Dalam penelitian ini sudah diberikan kepada responden penikmat diskusi kopi kafe dan output paling baik dalam variabel Kepuasan Pelanggan yakni sajian yang tersedia pada Diskusi Kopi Kafe Gresik terjangkau sinkron menggunakan kepuasan pelanggan yang diperoleh menggunakan respon jawaban putusan bulat sebesar 92 responden. Dalam hal ini menerangkan yaitu adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loylaitas pelanggan ddi Diskusi Kafe Gresik.

Penelitian tersebut selaras dengan hasil penelitian dari Heda (2017) dimana menjelaskan terdapat dampak ditimbulkan dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sehingga menerangkan arah positif. Semakin terjangkau dan sinkron menggunakan asa yang didinginkan konsumen maka loyalitas semakin meningkat. Jadi bisa diketahui bahwa kepuasan pelanggan yang ditawarkan dan ditetapkan oleh Diskusi Kopi Kafe pada Gresik merupakan kepuasan pelanggan yang diinginkan atau diharapkan para konsumen. Konsumen atau penikmat menurut Diskusi Kopi Kafe homogen- homogen menaruh respon hasil atas pertanyaan yang diberikan.

Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Kafe Gresik

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahawa dari hasil F_{hitung} diperoleh nilai sebesar 64,026 dengan tingkat signifikansi 0,043 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_3 diterima maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dapat berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan Diskusi Kopi Kafe di Gresik

Tabel 4 Hasil Uji F

Variabel	F	Sig
Kualitas pelayanan dan Suasana barbershop	64.026	0.043

Sumber : hasil diolah oleh peneliti, 2020

Berdasarkan data yang telah diolah dapat diketahui hasilnya yaitu terdapat pengaruh diantara variabel bebas dan variabel terikat secara bersama-sama atau secara simultan di Diskusi Kafe Gresik. Diketahui bahwa variabel bebas memiliki nilai yang positif terhadap variabel terikat dengan menggunakan analisis data regresi linier berganda. Sehingga dalam hal ini hipotesis tiga dapat diterima dengan hasil yaitu kualitas pelayanan

dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Diskusi Kafe Gresik.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2014) menjelaskan bahwa ada hubungan positif antara variabel bebas dengan variabel terikat yang diartikan jika semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi juga loyalitas pelanggan.

Keinginan para konsumen Diskusi Kafe Gresik yang sesuai dengan kenyataannya akan menciptakan kepuasan pelanggan dengan pembuktian dari penelitian yang dilakukan oleh Triantoro (2015) yaitu apabila variabel bebas kepuasan pelanggan sesuai dengan keinginan konsumen maka akan menyebabkan meningkatnya loyalitas pelanggan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa peningkatan loyalitas pelanggan disebabkan karena adanya peningkatan dari kepuasan pelanggan di Diskusi Kafe Gresik.

KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Diskusi Kafe Gresik
2. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen di Diskusi Kafe Gresik
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Diskusi Kafe Gresik.

Saran

1. Kualitas pelayanan memiliki nilai kepuasan yang sama rata sehingga akan lebih baik jika terus ditingkatkan untuk mempertahankan pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya akan lebih baik jika menggunakan indikator yang berbeda untuk memberikan penilaian yang berbeda

DAFTAR RUJUKAN

- Ammerinda, Tirra. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Nadindra di Bandar Lampung
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36
- Dwi aryani dan febrina rosinta (2010) , pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

- alam Membentuk Loyalitas Pelanggan ,
program studi ilmu administrasi departemen
FISIP, Universitas Indonesia. Volume 17,
nomor 2Drucker, Peter.F, 1999. *Manajemen:
Tugas, Tanggung Jawab dan Praktek*, Jakarta:
PT Gramedia
- Dyche. Jill. 2002. *The CRM Handbook: A Business
Guide to Customer Relationship
Management*. Boston: Addison-Wesley.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate
Dengan Program (IBM.SPSS)*. Semarang: Badan
Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Deny dan Japrianto Edwin, 2013. Analisa
pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas
melalui kepuasan sebagai variabel intervening
pada pelanggan restoran por kee surabaya.
Jurnal Manajemen Pemasaran, VOL. 1, No. 2,
(2013) 1-
8. Universitas Kristen Petra.
- Kotler, P., Keller, dan Kevin. (2013). *Manajemen
Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Tinamora, L. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Dan
Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Barbershop Di Karawaci, Tangerang. *Manajemen
Pemasaran*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:
Andi Offset.
- Widjoyo, Shandy. 2014. Pengaruh Kualitas pelayanan
dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden
Surabaya

