*Management Studies and Entrepreneurship Journal*
Vol 6(4) 2025:4294-4305

# *The Effect Of Barista Competence And Service Quality On The Level Of Customer Satisfaction Of Kopi Rukun Wanga Karawang Regency*

# Pengaruh Kompetensi Barista Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga Kabupaten Karawang

**Ariiq Firjatulloh[1], Aji Tuhagana[2], Zenita Apriani[3]**
Universitas Buana Perjuangan Karawang[1,2,3]
mn21.ariiqfirjatulloh@mhs.ubpkarawang.ac.id[1],
aji.tuhagana@ubpkarawang.ac.id[2], zenita.apriani@ubpkarawang.ac.id[3]

**Coresponding Author*

***ABSTRACT***
*This study aims to analyze the influence of barista competence and service quality on customer satisfaction at Kopi Rukun Warga. The study employs descriptive and verificative quantitative methods. The population consists of all customers who visited and purchased products at Kopi Rukun Warga during the research period, with a sample size of 133 people determined using the Slovin formula and random sampling method. The results conclude that Barista Competence at Kopi Rukun Warga achieved an average score of 523, within the range of 451-557, indicating that competence falls into the "Good" category. Service Quality received an average score of 558, within the range of 557-663, placing it in the "Very Good" category. Customer Satisfaction obtained an average score of 545, within the range of 451-557, categorizing it as "Good." Competence (X1) partially influences Customer Satisfaction (Y) with a significance level of 0.014 < 0.05 and a t-count value of 2.491 > t-table 1.977. Service Quality (X2) partially influences Customer Satisfaction (Y) with a significance level of 0.000 < 0.05 and a t-count value of 7.654 > t-table 1.977. Competence (X1) and Service Quality (X2) simultaneously influence Customer Satisfaction, with a determination value of 0.403 or 40.3%, while the remaining 0.597 or 59.7% represents other variables not examined in this study.*
***Keywords :*** *Competence, Service Quality, Customer Satisfaction.*

**ABSTRAK**
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi barista dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Rukun Warga. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung dan membeli produk di Kopi Rukun Warga selama periode peneletian, dengan jumlah sampel 133 orang menggunakan rumus slovin dan penentuan sampel diambil menggunakan metode sampling random. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Barista Kopi Rukun Warga dengan nilai rata – rata skor 523 , pada rentang 451-557 yang menunjukan bahwa pengaruh kompetensi dalam kategori “Baik”, Kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata skor 558, pada rentang 557-663 yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori “Sangat Baik”, Kepuasan pelanggan dengan rata-rata skor 545, pada rentang 451-557 yang menunjukan bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori “Baik”, Kompetensi (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja (Y) diperoleh signifikan sebesar 0,014 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.491 > t-tabel 1.977, Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja (Y) diperoleh signifikan sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 7.654 > t-tabel 1.977, Kompetensi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan, sementara nilai determinasi 0,403 atau 40,3% sedangkan nilai 0,597 atau 59,7% merupakan variabel faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.
**Kata Kunci** : Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## 1. Pendahuluan

Menurut (USDA United States Department of Agriculture’s Agricultural Research Service, 2023) Produksi kopi di Indonesia pada tahun 2023/2024 diperkirakan sebanyak 9,7

Copyright © 2025 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license, http://journal.yrpipku.com/index.php/msej

juta kantong, mengalami penurunan 18 persen dari tahun sebelumnya (10,5 juta kantong) akibat gangguan produksi akibat curah hujan tinggi. Meskipun demikian, perkembangan kedai kopi di Indonesia terus meningkat. Jumlah konsumsi kopi diperkirakan mencapai 4,79 juta kantong, mengalami peningkatan 20.000 kantong dari tahun sebelumnya. Penjualan produk kopi siap minum juga diperkirakan meningkat 4 persen menjadi 234 juta liter pada tahun 2023, meskipun masih berada di bawah tingkat sebelum pandemi.

Kopi Rukun Warga, sebagai salah satu kedai kopi lokal yang cukup terkenal di Karawang, berusaha untuk memanfaatkan tren ini dengan menawarkan kopi berkualitas dan suasana yang ramah bagi pelanggan. Dengan hal tersebut, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, kedai kopi ini harus mampu menarik pelanggan untuk tetap datang, merasa puas, dan pada akhirnya menjadi pelanggan yang loyal. Sebagai pelaku bisnis, sangat penting untuk memahami faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan memiliki dampak yang langsung terhadap keberlanjutan dan perkembangan bisnis itu sendiri.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam sebuah bisnis, karena tanpa pelanggan bisnis tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama bisnis merupakan menarik dan mempertahankan pelanggan. Konsep penjualan memusatkan perhatian pada kebutuhan penjual, konsep pemasaran pada kebutuhan pembeli. Penjual yang memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan tidak menjadi prioritas utama, maka akan mengakibatkan gagalnya penjualan produk atau jasa sehingga menurunkan segi profitabilitas. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari banyaknya pembelian produk di dalam suatu usaha,

Tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya merupakan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai yang akan memberikan dampak terhadap apa yang akan diterima oleh pelanggan, tentunya banyak pandangan mengenai kompentensi itu sendiri. Kompetensi setiap individu, karyawan maupun pegawai, penting untuk menjadi salah satu penunjang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kompetensi dan kualitas tidak hanya sebagai bagian yang bisa menjadi ukuran bahwa kepuasan pelanggan itu bisa tercapai, beberapa penelitian juga melihat bagimana masalah disiplin kerja pegawai atau karyawaan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya.

Selain kopetensi, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup banyak aspek, termasuk keramahan dan kecepatan staf dalam memberikan layanan, kenyamanan tempat, serta ketepatan produk yang dipesan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik oleh staf cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dalam industri kedai kopi, di mana produk utama adalah kopi, pelayanan yang baik seringkali menjadi pembeda utama antara kedai yang ramai dengan kedai yang kurang diminati. Pengalaman pelanggan yang positif, yang mencakup pelayanan yang cepat dan ramah, mampu meningkatkan perasaan puas pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi niat mereka untuk kembali dan memberi rekomendasi kepada orang lain.

Kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting dalam setiap jenis usaha, terutama dalam bisnis kedai kopi, yang sering kali sangat dipengaruhi oleh review dan rekomendasi mulut ke mulut. Pelanggan yang puas tidak hanya cenderung kembali, tetapi mereka juga berpotensi untuk menjadi pelanggan yang setia dan bahkan menjadi duta tidak resmi bagi bisnis tersebut. Meskipun banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dua faktor yang sangat krusial dalam konteks ini adalah kopetensi dan kualitas pelayanan. Lokasi yang baik dapat memudahkan pelanggan untuk datang, sementara kualitas pelayanan

yang baik akan membuat mereka merasa nyaman dan dihargai, yang akhirnya mendorong mereka untuk merasa puas.

Sebagai contoh, beberapa kedai kopi yang sudah memiliki reputasi baik sering kali mendapatkan pelanggan tetap yang merasa puas dengan kualitas produk dan layanan yang mereka terima. Sebaliknya, kedai kopi yang tidak memperhatikan dua faktor tersebut akan kesulitan mempertahankan pelanggan dan akhirnya dapat kehilangan daya saing mereka.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan". Hasil penelitian pada variabel kompetensi dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Barista dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga".

Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan kompetensi barista, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan Kopi Rukun Warga. Sedangkan secara parsial Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara parsial kompetensi barista dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Rukun Warga. Sedangkan secara simultan untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh secara simultan kompetensi barista dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Rukun Warga.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Manajemen

Menurut Koontz dan Weihrich (2010), manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari aktivitas-aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Robbins dan Coulter (2016), manajemen adalah suatu aktivitas yang melibatkan pengambilan keputusan untuk merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengendalikan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Gary Dessler (2015), manajemen SDM adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk mengelola dan memanfaatkan potensi karyawan secara efektif, yang meliputi proses perekrutan, seleksi, pelatihan, pengembangan, serta penilaian kinerja. Manajemen SDM juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung keberlanjutan tujuan organisasi.

### Kopetensi

Menurut Rossilah(dalam Mahmood et al., 2018) menyatakan bahwa kompetensi disebut sebagai serangkaian karakteristik pengetahuan keterampilan, sikap, intelektualitas dan pandangan terhadap kepentingan diri sendiri untuk melaksanakan tugasnya secara efisien dan efektif. Kualitas Pelayanan

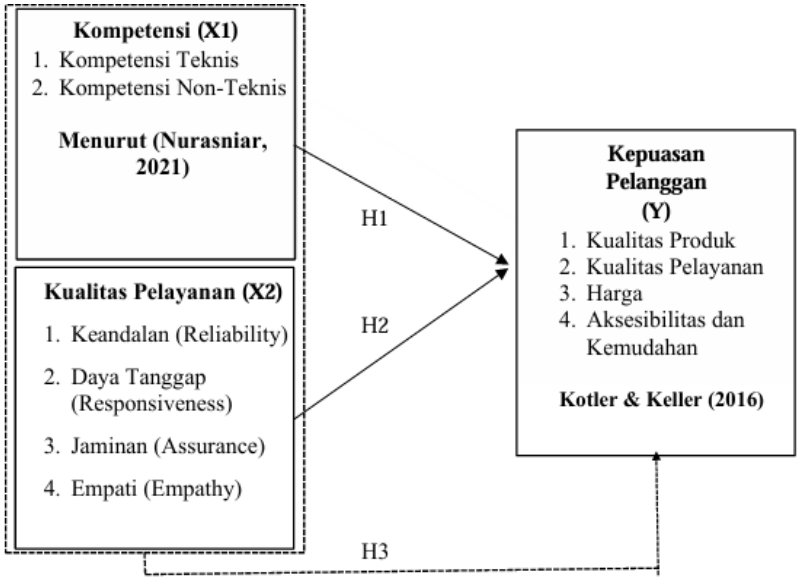
Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019:61) Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung,

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Umar dalam Indrasari (2019:82) mengatakan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan

harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

**Paradigma Penelitian**




**Gambar 1. Paradigma Penelitian**

Keterangan:

→ = Parsial

⇢ = Simultan

**Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**(H1)** Terdapat pengaruh secara parsial antara Kompetensi Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga.

**(H2)** Terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga.

**(H3)** Terdapat pengaruh secara simultan antara Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Rukun Warga.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif yang berlokasikan di Kopi Rukun Warga Karawang yang dilaksanakan pada bulan September 2024 sampai Febuari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berknjung dan membeli produk di Kopi Rukun Warga selama periode peneletian, dengan jumlah sampel 133 orang menggunakan rumus slovin dan penentuan sampel diambil menggunakan metode sampling random. Sumber data berasal dari sumbeprimer dan sekunder, serta pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Pengukuran jawaban kuesioner menggunakan skala Likert, dan analisis data dilakukan dengan aplikasi IBM SPSS 26 untuk uji validitas, reliabilitas, normalitas, analisis regresi linear berganda, t parsial, F simultan, dan koefisien determinasi (R2).

## 4. Hasil dan Pemabahasan

### Hasil Penelitian Deskriptif

### 1.Distribusi Jawaban Variabel Kompetensi (X1)

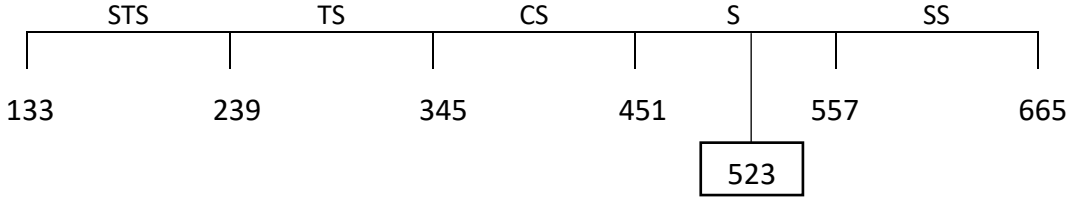
Variabel X1 pada penelitian ini diukur dengan menggunakan 8 pernyataan berdasarkan indikator variabel tersebut yaitu variabel Pengaruh Lokasi dan telah disebarkan ke 133 responden. Hasil distribusi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1. Distribusi Jawaban Variabel Kompetensi (X1)**

| No | Pernyataan | Skor |
|---|---|---|
| 1. | Bidang studi sesuai dengan pekerjaan saat ini | 555 |
| 2. | Keahlian kerja yang relevan dengan bidang pekerjaan | 506 |
| 3. | Keterampilan analisis untuk mengambil keputusan | 526 |
| 4. | Dapat mengendalikan emosi saya ketika menghadapi pelanggan yang sulit. | 525 |
| 5. | Percaya diri dalam meracik berbagai jenis minuman kopi. | 545 |
| 6. | Mampu menyesuaikan diri dengan perubahan menu atau resep. | 402 |
| 7. | Menunjukkan keramahan kepada setiap pelanggan. | 480 |
| 8. | Memiliki semangat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan saya. | 545 |
| | **Jumlah Skor** | 4.185 |
| | **Rata-rata Skor** | 523 |

Berdasarkan tabel di atas, penilaian pada variabel pengaruh kompetensi dapat disimpulkan memperoleh skor sebanyak 4.185 dengan rata-rata skor 523 yang artinya berada di rentang skala 451 – 557.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan pada Kopi Rukun Warga masuk ke dalam kategori “Baik” dengan jumlah skor 4.185 dan rata-rata skor 523. Jawaban responden tersebut dapat digambarkan dengan *bar scale* di bawah ini.




**2. Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Variabel X2 pada penelitian ini diukur menggunakan 8 pernyataan berdasarkan indikator variabel tersebut yaitu variabel Kualitas Pelayanan yang disebarkan ke 133 responden. Hasil tanggapan resresponden. Hasil tanggapan responden dijelaskan pada tabel berikut.sponden dijelaskan pada tabel di bawah ini.

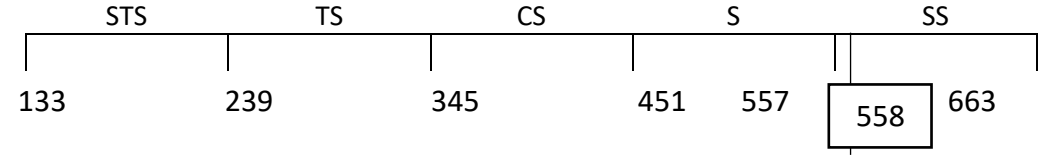
**Tabel 2. Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

| No | Pernyataan | Skor |
|---|---|---|
| 1. | Karyawan Kopi Rukun Warga tepat dalam melakukan transaksi dan informasi | 553 |
| 2. | Karyawan Kopi Rukun Warga mampu menyelesaikan keluhan dengan baik | 555 |
| 3. | Karyawan Kopi Rukun Warga responsif dalam menanggapi kebutuhan pelanggan | 548 |
| 4. | Karyawan Kopi Rukun Warga cepat dalam melayani pesanan | 559 |
| 5. | Karyawan Kopi Rukun Warga memiliki pengetahuan yang baik tentang produk | 569 |
| 6. | Karyawan Kopi Rukun Warga bersikap ramah dan sopan | 561 |
| 7. | Karyawan Kopi Rukun Warga berpenampilan rapi dan profesional | 557 |
| 8. | Karyawan Kopi Rukun Warga mendengarkan dan | 560 |

| | |
|---|---|
| memahami kebutuhan pelanggan | |
| **Jumlah Skor** | 4.462 |
| **Rata-rata Skor** | 558 |

Berdasarkan tabel di atas penilaian pada variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan memperoleh skor sebanyak 4.462 dengan rata-rata skor 558 yang artinya berada di rentang skala 557 – 663.

Maka dari itu, kualitas pelayanan pada Kopi Rukun Warga masuk ke dalam kategori "Sangat Baik", dengan jumlah skor 4.462 dan rata-rata skor 558. Jawaban responden tersebut dapat digambarkan dengan *bar scale* di bawah ini.




**3. Distribusi Jawaban Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y)**

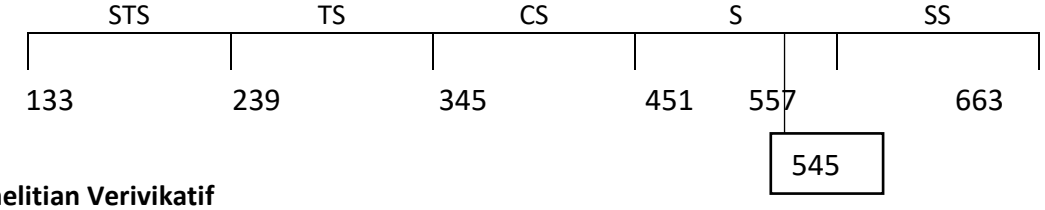
Variabel Y pada penelitian ini diukur dengan menggunakan 7 pernyataan berdasarkan indikator variabel tersebut yaitu variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan dan telah disebarkan ke 133 responden. Hasil distribusi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3. Distribusi Jawaban Variabel Timgkat Kepuasan Pelanggan**

| No | Pernyataan | Skor |
|---|---|---|
| 1. | Saya puas dengan lokasi Kopi Rukun Warga | 507 |
| 2. | Saya puas dengan kebersihan dan kenyamanan Kopi Rukun Warga | 532 |
| 3. | Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan | 555 |
| 4. | Saya puas dengan kecepatan penyajian pesanan | 538 |
| 5. | Saya puas dengan rasa dan kualitas minuman yang disajikan | 551 |
| 6. | Saya akan merekomendasikan Kopi Rukun Warga kepada orang lain | 559 |
| 7. | Saya akan kembali mengunjungi Kopi Rukun Warga | 573 |
| | **Jumlah Skor** | 3.815 |
| | **Rata-rata Skor** | 545 |

Berdasarkan tabel di atas penilaian pada variabel tingkat kepuasan pelanggan dapat disimpulkan memperoleh skor sebanyak 3.815 dengan rata-rata skor 545 yang artinya berada di rentang skala 451 – 557.

Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan pada Kopi Rukun Warga masuk ke dalam kategori "Baik", dengan jumlah skor 3.815 dan rata-rata skor 545. Jawaban responden tersebut dapat digambarkan dengan *bar scale* di bawah ini.




**Hasil Penelitian Verivikatif**

**a. Uji Validitas**

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada sampel pra-penelitian berjumlah 41 responden pelanggan Kopi Rukun Warga. Item dikatakan valid apabila r hitung > r tabel dengan rumus df = N-2, maka df = 41 – 2 = 39, dengan menggunakan distribusi pada signifikan uji dua arah sebesar 5% yaitu 0,308. Berikut hasil tabel uji validitas:

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas**

| Variabel | Item | r tabel | r hitung | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Kompetensi | X1.1 | 0,308 | 0,844 | Valid |
| | X1.2 | | 0,505 | Valid |
| | X1.3 | | 0,584 | Valid |
| | X1.4 | | 0,644 | Valid |
| | X1.5 | | 0,849 | Valid |
| | X1.6 | | 0,681 | Valid |
| | X1.7 | | 0,630 | Valid |
| | X1.8 | | 0,689 | Valid |
| Kualitas Pelayanan | X2.1 | 0,308 | 0,624 | Valid |
| | X2.2 | | 0,576 | Valid |
| | X2.3 | | 0,719 | Valid |
| | X2.4 | | 0,763 | Valid |
| | X2.5 | | 0,714 | Valid |
| | X2.6 | | 0,497 | Valid |
| | X2.7 | | 0,445 | Valid |
| | X2.8 | | 0,592 | Valid |
| Tingkat Kepuasan Pelanggan | Y1 | 0,308 | 0,686 | Valid |
| | Y2 | | 0,550 | Valid |
| | Y3 | | 0,540 | Valid |
| | Y4 | | 0,535 | Valid |
| | Y5 | | 0,597 | Valid |
| | Y6 | | 0,573 | Valid |
| | Y7 | | 0,693 | Valid |

**b. Uji Reliabilitas**

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel | Cronbch's Alpha | Alpha | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Kompetensi | 0,698 | 0,60 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan | 0,775 | 0,60 | Reliabel |
| Tingkat Kepuasan Pelanggan | 0,613 | 0,60 | Reliabel |

Berdasarkan hasil tabel di atas, hasil uji reliabilitas pada variabel Kompetensi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) masing-masing memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil uji variabel lokasi menghasilkan nilai sebesar 0,698 > 0,60 yang artinya variabel tersebut dapat dikatakan reliabel. Hasil uji variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai sebesar 0,775 > 0,60 yang artinya variabel tersebut dapat dikatakan reliabel. Hasil uji variabel tingkat kepuasan pelanggan menghasilkan nilai sebesar 0,613 > 0,60 yang artinya variabel tersebut dapat dikatakan reliabel.

**c. Uji Normalitas**

**Tabel 6. Hasil Uji Normalitas**

| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|---|---|---|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 133 |
| Normal Parameters [a,b] | Mean | .0000000 |

| | | |
|---|---|---|
| | Std. Deviation | 1.85699276 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .073 |
| | Positive | .073 |
| | Negative | -.051 |
| Test Statistic | | .073 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .079[c] |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* pada *asymp. Si. (2 tailed)* yaitu sebesar 0,079 yang artinya 0,079 > 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa data pada variabel lokasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berdistribusi secara normal.

**d. Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 9.296 | 2.140 | | 4.344 | .000 |
| | Kompetensi | .136 | .055 | .179 | 2.491 | .014 |
| | Kualitas Pelayanan | .450 | .059 | .551 | 7.654 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini, yaitu:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

$Y = 9{,}296 + 0{,}136\ X_1 + 0{,}450\ X_2$

Mengacu pada model persamaan regresi linear berganda di atas, terdapat tiga interpretasi yang dapat disimpulkan, yaitu:

1. Nilai konstanta yang diperoleh sebanyak 9,296 artinya jika variabel Kompetensi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) bernilai 0 (nol), maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan bernilai 9,296.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kompetensi (X1) bernilai positif (+) sebesar 0,136 artinya apabila variabel Kompetensi (X1) meningkat, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat, dan sebaliknya.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X2) bernilai positif (+) sebesar 0,450 artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X2) meningkat, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat, dan sebaliknya.

**e. Uji T (Uji Signifikansi Parsial)**

**Tabel 8. Hasil Uji T (Parsial)**

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 9.296 | 2.140 | | 4.344 | .000 |
| | Kompetensi | .136 | .055 | .179 | 2.491 | .014 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Kualitas Pelayanan | .450 | .059 | .551 | 7.654 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |

Berdasarkan hasil pengujian T diperoleh nilai Sig. < 0,05, H0 ditolak yang artinya variabel dependen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel independen (Y). Untuk masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

a. Pada variabel kompetensi memperoleh nilai sig X1. 0,014 < 0,05 dan t hitung 2,491 > t-tabel 1.977. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
b. Pada variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai sig X1. 0,000< 0,05 dan t hitung 7,654 > t-tabel 1.977. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

**f. Uji F (Uji Signifikansi Simultan)**

**Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)**

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 307.545 | 2 | 153.773 | 43.917 | .000[b] |
| | Residual | 455.192 | 130 | 3.501 | | |
| | Total | 762.737 | 132 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi | | | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai Sig. sebesar 0,000 < 0,05 dengan hasil uji F didapat nilai $F_{hitung}$ sebesar 43.917 > 2.670 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) antara variabel Kompetensi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y).

**g. Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)**

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)**

| Model Summary | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .635[a] | .403 | .394 | 1.87122 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lokasi | | | | |

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan hasil nilai R Square sebesar 0,403 atau 40,3%. Oleh karena itu, variabel kompetensi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-ssama mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 40,3%. Sedangkan nilai 59,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tida diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

**Pembahasan Deskriptif**

**a. Kompetensi Barista (X1) Pada Kopi Rukun Warga**

Hasil penelitian Kompetensi Barista pada Kopi Rukun Warga dengan 8 pernyataan secara keseluruhan total skor sebesar 4.185 dengan nilai rata-rata rata-rata skor 523, skor tersebut berada dalam rentang 451-557 yang menunjukan bahwa pengaruh komptensi barista masuk kedalam kategori “Baik”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan lokasi Kopi Rukun Warga.

**b. Kualitas Pelayanan (X2) Pada Kopi Rukun Warga**

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan dengan 8 pernyataan secara keseluruhan total tersebut 4.462 dengam nilai rata-rata skor 558, skor tersebut berada dalam rentang 557-663 yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan masuk kedalam kategori "Sangat Baik". Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

**c. Kepuasan Pelanggan (Y) di Kopi Rukun Warga**

Hasil penelitian Kepuasan Pelanggan dengan 7 pernyataan secara keseluruhan total tersebut 3.815 dengan rata-rata skor 545, skor tersebut berada dalam rentang 451-557 yang menunjukan bahwa kepuasan pelanggan masuk kedalam kategori "Baik". Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas setelah mengunjungi Kopi Rukun Warga.

**Pembahasan Verifikatif**

**a. Pengaruh Kompetensi (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Berdasarkan hasil perhitungan Uji T untuk variabel kompetensi (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh signifikasi sebesar 0,014 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.491 > t-tabel 1.977. Hasil peneltian selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rousdy (2021) yang menghasilkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kopetensi terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat.

**b. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Parsial untuk variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh signifikasi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 7.654 > t-tabel 1.977. Hasil peneltian selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ririn Marisca (2021) yang menghasilkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan.

**c. Pengaruh Kompetensi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Simultan ($F_{hitung}$) Kompetensi (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi 0.000< 0.05 hasil uji F didapat nilai $F_{hitung}$ sebesar 43.917 > 3.060 dapat dikatakan bahwa Kompetensi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermawati (2020) yang menghasilkan terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada kantor UPT Pendapat wilayah Makasar.

## 5. Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dipaparkan, maka dapat di tarik kesimpulan penelitian mengenai pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Kopi Rukun Warga adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi Barista Kopi Rukun Warga dengan nilai rata – rata skor 523 , pada rentang 451-557 yang menunjukan bahwa pengaruh kompetensi dalam kategori "Baik".
2. Kualitas pelayanan pada Kopi Rukun Warga dengan nilai rata-rata skor 558, pada rentang 557-663 yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori "Sangat Baik".
3. Kepuasan pelanggan Kopi Rukun Warga dengan rata-rata skor 545, pada rentang 451-557 yang menunjukan bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori "Baik".
4. Kompetensi (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja (Y) pada Kopi Rukun diperoleh signifikasi sebesar 0,014 < 0,05 dan nilai t-hitung 2.491 > t-tabel 1.977.

5. Kualitas Pelayaan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Kerja (Y) pada Kopi Rukun Warga diperoleh signifikasi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t-hitung 7.654 > t-tabel 1.977.
6. Kompetensi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai signifikansi 0.000< 0.05 hasil uji F didapat nilai $F_{hitung}$ sebesar 43.917 > 3.060.

**Implikasi**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin mengemukakan masukan serta saran sebagai berikut:

1. Barista di Kopi Rukun Warga belum sepenuhnya mampu menyesuaikan diri secara optimal terhadap perubahan situasi kerja, gaya kerja tim, maupun kebutuhan pelanggan yang beragam. Hal ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan, efisiensi kerja tim, serta kemampuan menghadapi tekanan atau tuntutan operasional di industri kopi yang dinamis.
2. Kualitas pelayanan pada Kopi Rukun Warga sudah sangat baik, maka dengan demikian setiap karyawan Kopi Rukun Warga harus mempertahankan dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan yang datang.
3. Kepuasan pelanggan pada Kopi Rukun Warga masih bisa ditingkatkan terutama pada indikator kepuasan mengenai lokasi, produk, desain dan fitur yang memiliki nilai skor terendah dengan nilai skor 507 berada pada kategori “Baik”. Maka sebaiknya produk yang ditawarkan di Kopi Rukun Warga lebih bervariasi lagi agar lebih banyak pilihan menu yang dapat di pesan oleh pelanggan supaya pelanggan tidak jenuh dengan menu yang ada.

**Daftar Pustaka**

Arifin, Kamil Muhammad, and Widwi Handari Adji. "Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kedai Kopi Tovi Kohi." *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)* 15.2 (2023): 190-205.

Ariyani, A., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *2*(2), 23-28.

Fadilla, S., Sulistyandari, S., & Fikri, K. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, *3*(1), 335-352.

Hasibuan, Ririn. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan." *Jurnal Misi* 4.3 (2021).

Hermawati, Hermawati. "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan." *Jurnal Mirai Management* 3.1 (2018): 85-102.

Ismanto, W., Zulkifli, Z., Munzir, T., Tanjung, R., & Anggraini, D. (2021). Pengaruh Lokasi Usaha dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Dimensi*, *10*(2), 409-424.

Kholifah, S. H., Rusti, N., & Nur, K. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Coffee Shop Kopi Pelarian). *Jurnal Javanica*, *2*(2), 114-124.

Mardiani, Nimas Niken, Isharijadi Isharijadi, and Farida Styaningrum. "Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien." *FIPA: Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*. Vol. 7. No. 1. 2019.

Maryatna, R. A., & Lestariningsih, M. (2024). Pengaruh Lokasi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Spbu Pertamina 54.601. 106 JALAN TIDAR SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, *13*(9).

Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *10*(1), 68-77.

Siswadi, F., Hari, M., & Sufrin, H. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, *18*(1), 42-53.

Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *6*(1), 72-78.

Kholifah, S. H., Rusti, N., & Nur, K. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Coffee Shop Kopi Pelarian). *Jurnal Javanica*, *2*(2), 114-124.

Siswadi, F., Hari, M., & Sufrin, H. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, *18*(1), 42-53.

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2004). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

Grönroos, C. (2000). Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. Wiley.

Hawkins, D. I., Best, R. J., & Coney, K. A. (2017). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (13th ed.). McGraw-Hill Education.

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174.

Keller, K. L. (2008). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (3rd ed.). Pearson Prentice Hall.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11th ed.). Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Monroe, K. B. (2013). Pricing: Making Profitable Decisions. *McGraw-Hill*.

Oliver, R. L. (2014). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

Suharti, E., & Nugroho, A. (2020). Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bisnis Kuliner. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 14(2), 78-89.

Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Strategic Marketing* (4th ed.). Andi Publisher.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.