ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol.1, No.11, Oktober 2022

Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen Z'dulur *Coffee* & *Pool* Kab. Tasikmalaya)

Furi Marginani Lenggana
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Univeristas Perjuangan Tasikmalaya
E-mail: furimarginani@gmail.com

Article History:
Received: 02 Oktober 2022
Revised: 16 Oktober 2022
Accepted: 17 Oktober 2022

Keywords:*Facilities, Location,Consumer Satisfaction*

Abstract: *This study aims to determine the simultaneous and partial effect of facilities and locations on customer satisfaction at Z'Dulur Coffee & Pool Tasikmalaya. The research method used in this study is a quantitative method with a survey approach. The population in this study amounted to 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. The method used is multiple linear regression analysis with SPSS (Statictical Product and Service Solution) Version 25 application. The results of this study indicate that facilities and location simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Z'Dulur Coffee & Pool Tasikmalaya. Facilities partially have a significant effect on customer satisfaction at the Z'Dulur Coffee & Pool. Location, partially has a significant effect on customer satisfaction at Z'Dulur Coffee & Pool.*

PENDAHULUAN

Bisnis pada masa kini yang memiliki persaingan yang amat ketat ialah di bidang makanan dan kuliner. Salah satu tren kuliner informal yang sedang berkembang pesat serta digemari saat ini ialah *cafe*. *Cafe* merupakan jenis usaha dibidang jasa yang dikelola baik oleh perorangan maupun kelompok yang menawarkan penjualan makanan dan minuman kepada para konsumen untuk tujuan memperoleh keuntungan. Saat ini, *cafe* lah yang menjadi sasaran masyarakat untuk *hangout*. Untuk merespon kebutuhan masyarakat tersebut, dengan cara menawarkan berbagai keuntungan dan fasilitas yang tidak hanya menyajikan keunggulan menu-menu dari tempat tersebut saja, tetapi juga menambahkan suasana yang nyaman serta santai guna memenuhi kepuasan konsumen. Indikasi keberhasilan bisnis kuliner dalam memenuhi kepuasan konsumen salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas yang memadai serta pemilihan lokasi yang tepat dan strategis.

Merebaknya *cafe* mulai jadi pemandangan sehari-hari. Dapat dilihat dengan banyaknya keberadaan *cafe-cafe* di tanah air. Pertumbuhan bidang *cafe* dan resto setiap tahunnya naik sekitar 15-20%. Sementara itu, dari sisi jumlah pelaku usaha di bidang ini diperkirakan lebih dari 10.000 *cafe* di seluruh Tanah Air.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari pemilik *Café* Z'Dulur *Coffee* & *Pool*, diketahui data volume penjualan pada *cafe* Z'Dulur *Coffee* & *Pool* dalam periode 2020 sampai 2021.

Tabel 1. Data Volume Penjualan di Z'Dulur *Coffee* & *Pool*

Bulan	Tahun 2020	Tahun 2021
Januari	23.920 pcs	24.980 pcs
Februari	20.093 pcs	22.997 pcs
Maret	20.442 pcs	24.600 pcs
April	20.009 pcs	24.321 pcs
Mei	19.899 pcs	23.080 pcs
Juni	20.094 pcs	24.982 pcs
Juli	20.032 pcs	24.560 pcs
Agustus	20.521 pcs	24.991 pcs
Sepetember	20.004 pcs	23.899 pcs
Oktober	20.110 pcs	24.658 pcs
November	21.614 pcs	26.877 pcs
Desember	22.131 pcs	28.815 pcs
Total	248.869 pcs	298.760 pcs

Sumber: Z'Dulur Coffee & Pool

Dapat dilihat pada Tabel 1 tersebut bahwa penjualan pada Z'Dulur *Coffee* &*Pool* selama dua tahun mengalami fluktuasi atau naik turun. Data diatas menjelaskan bahwa pada tahun 2020 mengalami penurunan penjulan pada Z'Dulur*Coffee* & *Pool*. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengunjung yang datang dan berkaitan dengan ketatnya persaingan *cafe* di Jalan Baru Cisinga tersebut. Akan tetapi pada tahun 2021 penjualan di Z'Dulur *Coffee* & *Pool* mengalami peningkatan, dengan total peningkatan penjualan pada tahun 2021 sebesar 49.891 pcs. Hal ini diduga karena adanya strategi yang dilakukan oleh pihak Z'Dulur *Coffee* & *Pool* yaitu dengan menambah fasilitas baru yang diberikan.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Fasilitas

Nirwana (2014) berpendapat bahwa fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki pearanan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada konsumen tidakjarang sangat dalam penyampaiannya.

2. Pengertian Lokasi

Menurut Suwarman (2018) mengemukakan pengertian lokasi sebagai berikut Lokasi merupakan tempat usaha yang sangat mempengaruhi keinginan seseorang konsumen untuk datang dan berbelanja.

3. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2014) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan kepuasan konsumen sebagai berikut kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah menbandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei.

Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono, 2018). Sedangkan penelitian survei menurut Sugiyono (2013) mengatakan bahwa metode survei adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Simultan Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen

Diketahui nilai signifikansi F sebesar 0.00 < 0.05 dan F hitung sebesar 69.244 > 19.485 sehingga kriteria hipotesis diterima. Hal ini menunjukan bahwa fasilitas (X_1) dan lokasi (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen konsumen *Z'Dulur Coffee & Pool* dapat diketahui bahwa fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen konsumen *Z'Dulur Coffee & Pool* berdasarkan hasil uji F dengan perolehan nilai signifikansi F 0.00 < 0.05 dan dan F hitung sebesar 69.224 > 19,485 dengan tingkat hubungan yang kuat berdasarkan perolehan nilai koefisien korelasi sebesar 0.589 dan memiliki pengaruh sebesar 58.8%, sedangkan sisanya sebesar 41.2% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti misalnya persepsi harga, citra rasa, kualitas produk, dsb. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap terjadi peningkatan fasilitas dan lokasi dapat meningkatkan kepuasan konsumen, samahalnya apabila terjadi penurunan fasilitas dan lokasi dapat menurunkan kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Fasilitas Secara Parsial terhadap Kepuasan Konsumen

Diketahui nilai signifikan variabel fasilitas sebesar 0.00< 0.05 dan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 4.690 > 1,984. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan konsumen konsumen *Z'Dulur Coffee & Pool* dapat diketahui bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Z'Dulur Coffee & Pool* berdasarkan hasil uji t dengan perolehan nilai signifikansi t 0.00 < 0.05 dan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 4.690 > 1,984 dengan tingkat hubungan yang sedang berdasarkan perolehan nilai koefisien korelasi sebesar 0.430 dan memiliki pengaruh sebesar 18.49%. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap terjadi peningkatan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sama halnya apabila terjadi penurunan fasilitas dapat menurunkan kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Lokasi Secara Parsial terhadap Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh lokasi secara parsial terhadap Keputusan Pembelian dilihat dengan cara membandingkan t tabel dan t hitung nilai signifikan variabel lokasi (X_2) sebesar 0.00 < 0.05 dan t hitung > t tabel yaitu sebesar 3.979 > 1.984. Hal ini mengindikasikan secara parsial lokasi (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen konsumen *Z'Dulur Coffee & Pool* dapat diketahui bahwa lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen konsumen *Z'Dulur Coffee & Pool* berdasarkan hasil uji t dengan perolehan nilai signifikansi t 0.00 < 0.05 dan t hitung > t tabel

yaitu sebesar 3.979 > 1.984 dengan tingkat hubungan yang sedangberdasarkan perolehan nilai koefisien korelasi sebesar 0.375 dan memiliki pengaruh sebesar 14.06%. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap terjadi peningkatan lokasi dapat meningkatkan kepuasan konsumen, sama halnya apabila terjadi penurunan lokasi dapat menurunkan kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang diselaraskan dengan permasalahan yang diteliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas yang sudah ada dan ditetapkan *cafe* Z'Dulur Coffee & Pool memiliki kategori penilaian baik. Lokasi *cafe* Z'Dulur Coffee & Pool memiliki kategori penilaian sangat baik. Kepuasan konsumen *cafe* Z'Dulur *Coffee & Pool* memilikikategori penilaian sangat baik.
2. Fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Z'Dulur *Coffee & Pool* kab. Tasikmalaya.
3. Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Z'Dulur *Coffee & Pool*.
4. Lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Z'Dulur *Coffee & Pool*

DAFTAR REFERENSI

Afdhaliana. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cafe Haus Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Universitas Negeri Makassar.

Fadh, A. (2016). *Pengaruh Harga, Atmosfer Layout, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kafe Kolong Jember).* Universitas Muuhammadiyah Jember.

Febriana, Y.A. (2016). *Pengaruh fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penumpang PT. ASDN*. Jurnal ilmu dan riset manajemen. Volume 5. Nomer 12.

Gustriana, N. (2019). *Pengaruh Cita Rasa, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Prasmanan Sederhana 1 Tegalgede Cikarang Selatan. Skripsi, Bekasa: Universitas Pelita Bangsa Bekasi.*

Hariaji, G.A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Tehadap Kepuasan Konsumen (studi kasus pada warung kopi Srinti di Temanggung)*. Universitas Muhammadiah Semarang.

Hidayah, N. (2019). *Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada rumah makan di Kabupaten Bulukumba.* Skripsi. Makasar.UIN Allaudin Makkasar.

Kotler, P., & Keller, K. L. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Mia, I. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di bengkel Ariansyah Jaya Kawalu.* Skripsi.Universitas PerjuanganTasikmalaya.

Ndayu, G. (2019). *Pengaruh cita rasa, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di rumah makan prasmanan sederhana tegalgede cikarang selatan.* Skripsi.Universitas Pelita Bangsa.