

ABSTRAK

LAYANAN DAN HARGA TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA *TRILOGI COFFEE AND EATERY* KOTA BENGKULU

Oleh:

Rahwanda Elan Saputra¹

Khairul Bahrin²

Penelitian ini melibatkan pelanggan *Trilogi Coffee and Eatery* di Kota Bengkulu sebagai subjek penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penetapan harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menerapkan metodologi kuantitatif berbasis survei. Untuk pengumpulan data, kuesioner dibagikan kepada 140 pelanggan *Trilogi Coffee and Eatery* di Kota Bengkulu untuk diisi. Metode analisis data yang diterapkan ialah analisis regresi linear berganda menerapkan perangkat lunak SPSS.

Dari penelitian yang dijalankan di Kota Bengkulu, kualitas layanan *Trilogi Coffee and Eatery* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kebahagiaan pelanggan setelah menikmati hidangan. Faktor-faktor yang menciptakan pengalaman istimewa dan meningkatkan *customer satisfaction* meliputi layanan yang cepat, pesanan akurat yang memenuhi harapan pelanggan, kualitas produk yang konsisten, kemudahan layanan, serta tampilan produk yang menarik. Terdapat hubungan positif dan signifikan secara statistik antara harga dan kebahagiaan konsumen. Pelanggan akan mempunyai persepsi angka yang positif ketika harga terjangkau, terutama jika harga tersebut sebanding dengan kedai kopi lain dan selaras dengan kualitas produk yang ditawarkan. Di *Trilogi Coffee and Eatery*, kebahagiaan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan baik oleh penetapan harga maupun kualitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan kebahagiaan pelanggan merupakan hasil dari kualitas layanan yang lebih baik serta harga produk dan layanan yang wajar.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, *Customer Satisfaction*.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT TRILOGI COFFEE AND EATERY BENGKULU CITY

By:

Rahwanda Elan Saputra¹

Khairul Bahrin²

This study's overarching goal is to dissect Trilogi *Coffee and Eatery* Bengkulu City's customer satisfaction rates by looking at how pricing and service quality interact with one another. The methodology of this study is quantitative and survey-based. Four hundred and forty patrons of Trilogi *Coffee and Eatery* in Bengkulu City filled out surveys that provided the data. This research used multiple linear regression analysis, aided by SPSS software, for data analysis.

According to studies conducted in Bengkulu City, Trilogi *Coffee and Eatery*'s service quality significantly affects the level of happiness its customers feel after their meal. The factors that lead to a great experience and increased customer satisfaction include prompt service, accurate orders that meet customer expectations, consistent product quality, convenience of service, and attractive product display. There is a positive and statistically significant relationship between price and consumer happiness. Customers will have a positive impression of value when the prices are affordable, especially if the prices are comparable to other coffee shops and are consistent with the quality of the products offered. At Trilogi *Coffee and Eatery*, client happiness is positively and significantly impacted by both the pricing and the quality of service. Therefore, more customer happiness is the result of better service quality and reasonably priced goods and services.

Keywords : Service Quality, Price, Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam industri kopi dan cafe yang semakin berkembang di Kota Bengkulu, persaingan antar kedai kopi tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas layanan menjadi faktor krusial dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan mendukung tercapainya kepuasan konsumen. Pelanggan cafe biasanya menilai layanan berdasarkan berbagai aspek seperti keramahan barista, kecepatan pelayanan, kebersihan tempat, serta kemampuan staf dalam memenuhi kebutuhan dan menangani keluhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan layanan. Kotler Dan Keller (2020) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang mereka terima. Apabila kualitas layanan dikelola secara optimal, pelanggan akan memperoleh pengalaman menyenangkan, merasa dihargai, serta memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikan kepada orang lain kualitas pelayanan juga menjadi faktor penentu dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Pelanggan akan merasa puas ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melebihi ekspektasi tersebut. Ketepatan waktu pelayanan, keramahan staff, kemampuan

pegawai memberikan informasi yang jelas, serta kecepatan dalam merespon keluhan merupakan unsur penting yang menentukan kepuasan pelanggan pada *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu.

Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Menurut Kotler dan Armstrong (2018), harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen untuk mendapatkan manfaat dari penggunaan produk atau jasa tersebut. Sejalan dengan itu, Tjiptono (2020) menyatakan bahwa harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sedangkan unsur lainnya menimbulkan biaya.

Trilogi Coffee and Eatery merupakan salah satu cafe yang ada di kota Bengkulu yang menjual berbagai jenis kopi (kopi lokal dan kekinian) serta berbagai cemilan. Mengingat banyak sekali cafe yang ada di kota Bengkulu tentunya harus membuat *Trilogi Coffee and Eatery* untuk mampu bersaing.

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap tingkat *customer satisfaction* pelanggan pada *Trilogi Coffee and Eatery* , diketahui bahwa *customer satisfaction* pelanggan masih belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya pelanggan yang merasa pengalaman berkunjung belum sepenuhnya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Beberapa pelanggan juga menunjukkan keraguan untuk melakukan kunjungan kembali maupun merekomendasikan cafe kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *customer satisfaction* pelanggan masih mengalami beberapa permasalahan yang perlu menjadi perhatian bagi pihak cafe dalam upaya mempertahankan pelanggan di tengah persaingan usaha cafe yang semakin ketat di Kota Bengkulu.

Hasil observasi yang dilakukan pada pelanggan *Trilogi Coffee and Eatery* pada bulan Januari 2026 menunjukkan bahwa *customer satisfaction* dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga yang diberikan cafe. *Customer satisfaction* belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat beberapa keluhan yang berkaitan dengan pelayanan, kenyamanan, serta kesesuaian antara harga dengan kualitas produk dan pelayanan yang diterima pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi, beberapa pelanggan menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan terkadang belum maksimal, terutama pada saat cafe dalam kondisi ramai pengunjung. Pelanggan dengan inisial AN menyampaikan bahwa waktu penyajian pesanan terkadang cukup lama sehingga pelanggan harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan. Selain itu, pelanggan dengan inisial DP menjelaskan bahwa pesanan yang diterima pernah tidak sesuai dengan menu yang dipesan. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan merasa harapan terhadap pelayanan belum terpenuhi secara optimal.

Permasalahan *customer satisfaction* juga terlihat dari aspek kenyamanan selama berada di cafe. Pelanggan dengan inisial RS menyampaikan bahwa keterbatasan jumlah tempat duduk membuat pelanggan kesulitan memperoleh tempat yang nyaman, khususnya pada jam-jam tertentu ketika jumlah pengunjung meningkat. Selain itu, pelanggan dengan inisial MF menjelaskan bahwa kualitas makanan dan minuman yang disajikan terkadang tidak konsisten. Keadaan tersebut menyebabkan pengalaman pelanggan pada setiap kunjungan menjadi berbeda, sehingga tingkat *customer satisfaction* yang dirasakan pelanggan belum stabil.

Selain pelayanan, harga juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi *customer satisfaction* pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, sebagian pelanggan

menilai bahwa harga yang ditawarkan sebenarnya cukup terjangkau. Namun demikian, pelanggan dengan inisial FR menyampaikan bahwa ukuran atau porsi beberapa produk dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan harga yang dibayarkan. Sementara itu, pelanggan dengan inisial SA mengungkapkan bahwa terdapat beberapa menu yang memiliki selisih harga tidak jauh berbeda dengan café lain, tetapi kualitas rasa dan penyajian yang diterima belum selalu konsisten. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan melakukan pertimbangan kembali sebelum melakukan pembelian ulang. Hal ini menunjukkan bahwa *customer satisfaction* tidak hanya dipengaruhi oleh keterjangkauan harga, tetapi juga oleh kesesuaian antara harga dengan kualitas serta manfaat yang diterima pelanggan.

Hasil observasi ini menunjukkan bahwa *customer satisfaction* pelanggan pada *Trilogi Coffee and Eatery* masih menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga. *Customer satisfaction* belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat pelanggan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan, kenyamanan tempat, konsistensi kualitas produk, serta kesesuaian antara harga dengan manfaat yang diterima. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang maupun merekomendasikan cafe kepada orang lain.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul: “(Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap *Customer satisfaction* pada *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Customer satisfaction* pada pelanggan *Trilogi Coffee and Eatery* masih belum optimal karena masih terdapat pelanggan yang merasa pelayanan, kenyamanan, dan pengalaman berkunjung belum sesuai dengan harapan.
2. Kualitas layanan pada *Trilogi Coffee and Eatery* masih mengalami beberapa kendala, seperti waktu penyajian pesanan yang terkadang lama, ketidaksesuaian pesanan, serta keterbatasan tempat duduk ketika cafe ramai pengunjung.
3. Harga pada *Trilogi Coffee and Eatery* dinilai cukup terjangkau, namun masih terdapat pelanggan yang merasa kesesuaian antara harga dengan porsi, kualitas rasa, dan konsistensi produk belum sepenuhnya sesuai sehingga memengaruhi *customer satisfaction* pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak melebar dari tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian hanya dilakukan pada pelanggan *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu. serta hanya memfokuskan pada variabel kualitas layanan dan harga sebagai faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu?

2. Apakah harga berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu?
3. Apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap *customer satisfaction* pada *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *customer satisfaction* pada *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap *customer satisfaction* pada *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap *customer satisfaction* pada *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman penelitian langsung secara pemahaman lebih luas mengenai perilaku pelanggan dan strategi pemasaran pada bisnis ritel. Studi ini berfungsi sebagai media untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

2. Manfaat Bagi Toko

Bagi pihak *Cafe Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu, hasil penelitian ini menjadi dasar pertimbangan untuk kualitas layanan sehingga lebih sesuai

dengan keinginan pelanggan, informasi yang diperoleh juga dapat membantu *Trilogi Coffee and Eatery* Kota Bengkulu dalam Menyusun strategi pemasaran yang lebih tepat guna dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

3. Manfaat bagi pembaca

Penelitian ini memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas layanan dapat mempengaruhi *customer satisfaction*. Dengan demikian, penelitian ini berperan sebagai media pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan.



