



Tengku Syarifah<sup>1</sup>  
 Delvi Hafizah Agustin<sup>2</sup>

## PENGARUH LOKASI, VARIASI MENU DAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFE WARUNG HASTURI KISARAN

### Abtrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial Lokasi, Variasi Menu, dan Service Excellent terhadap Kepuasan Pelanggan. Jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil regresi menghasilkan persamaan  $Y = 2,958 + 0,347X_1 + 0,458X_2 + 0,454X_3$ . Uji-F menghasilkan nilai  $F_{hitung} (62,032) > F_{tabel} (2,70)$ , artinya Lokasi, Variasi Menu, dan Service Excellent berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji-t, secara parsial Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karena  $t_{hitung} (5,801) > t_{tabel} (1,98580)$ , Variasi Menu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karena  $t_{hitung} (6,338) > t_{tabel} (1,98580)$ , Service Excellent berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karena  $t_{hitung} (5,964) > t_{tabel} (1,98580)$ . Hasil uji- $R^2$ , nilai Adjusted R Square yaitu 0,658, artinya variabel bebas yang terdiri dari Lokasi, Variasi Menu, dan Service Excellent mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan sebesar 65,8%, sedangkan sisanya 34,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Lokasi, Variasi Menu, Service Excellent, Kepuasan Pelanggan

### Abstract

This study aims to determine the simultaneous and partial influence of Location, Menu Variation, and Service Excellent on Customer Satisfaction. The number of samples is 96 respondents. The data analysis technique uses multiple linear regression. The regression results produce the equation  $Y = 2.958 + 0.347X_1 + 0.458X_2 + 0.454X_3$ . The F-test produces a value of F count  $(62.032) > F$  table  $(2.70)$ , meaning that Location, Menu Variation, and Service Excellent have a simultaneous effect on Customer Satisfaction. The results of the t-test, partially Location has an effect on Customer Satisfaction because t count  $(5.801) > t$  table  $(1.98580)$ , Menu Variation has an effect on Customer Satisfaction because t count  $(6.338) > t$  table  $(1.98580)$ , Service Excellent has an effect on Customer Satisfaction because t count  $(5.964) > t$  table  $(1.98580)$ . The results of the  $R^2$  test, the Adjusted R Square value is 0.658, meaning that the independent variables consisting of Location, Menu Variation, and Excellent Service are able to explain Customer Satisfaction by 65.8%, while the remaining 34.2% is explained by other variables not included in this study.

**Keyword :** Location, Menu Variety, Excellent Service, Customer Satisfaction

### PENDAHULUAN

Dengan semakin pesatnya arus globalisasi dalam berbagai bidang dewasa ini, maka terjadinya persaingan yang ketat dalam dunia usaha, terutama dibidang pemasaran adalah suatu hal yang tidak terhindarkan lagi. Situasi persaingan ini mengharuskan masing-masing unit usaha/perusahaan untuk selalu berupaya meningkatkan keunggulan kompetitifnya agar mampu bersaing. Dengan begitu unit usaha/perusahaan dapat meraih pangsa pasar produk dan meningkatkan penjualan produk serta profitabilitasnya.

Pemasaran pada hakekatnya merupakan aktivitas yang sangat penting dalam menjalankan suatu bidang usaha. Hal ini disebabkan karena melalui aktivitas pemasaran maka terciptanya kepuasan pelanggan yang mana kepuasan pelanggan tersebut merupakan faktor yang akan

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Asahan

e-mail : [tengkusyarifah50@gmail.com](mailto:tengkusyarifah50@gmail.com)<sup>1</sup>, [delvihafzahagustin@gmail.com](mailto:delvihafzahagustin@gmail.com)<sup>2</sup>

selalu memotivasi pelanggan untuk tetap membeli dan menggunakan produk yang ditawarkan suatu unit usaha/perusahaan. Dengan begitu maka akan memberikan dampak positif terhadap angka penjualan yang dapat diraih unit usaha/perusahaan tersebut.

Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner. Semakin berkembang pesatnya unit usaha/bisnis di bidang kuliner saat ini, seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan bahan pangan di kalangan masyarakat, maka telah membuka peluang usaha di bidang usaha tersebut, sehingga banyak didirikan usaha/bisnis kuliner antara lain dalam bentuk warung dan cafe, seperti halnya Cafe Warung Hasturi Kisaran.

Cafe Warung Hasturi Kisaran merupakan salah satu cafe yang terdapat di kota Kisaran didirikan sejak tahun 2019 terletak di Jalan Imam Bonjol Kisaran. Untuk kelancaran kegiatan operasional usahanya, pihak pengelola cafe mempekerjakan sebanyak 34 orang karyawan. Sejak didirikan, usaha cafe ini cukup berkembang pesat terutama dari segi penjualan, dimana pendapatan selama tahun 2022 mencapai 3 Milyar demikian pula halnya selama tahun 2023.

Sedemikian pentingnya faktor kepuasan pelanggan dalam menjalankan suatu usaha/bisnis, terlebih lagi pada usaha/bisnis di bidang kuliner, maka seyogianya pihak manajemen usaha harus senantiasa berupaya untuk dapat membina kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang disediakan unit usahanya, dengan menerapkan kebijakan pemasaran yang tepat dan efektif. Kepuasan pelanggan pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain yaitu seperti faktor Lokasi, Variasi Menu, dan Service Excellent.

Lokasi yang ditetapkan oleh suatu unit usaha merupakan salah satu faktor yang dianggap dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada unit usaha tersebut. Hal ini disebabkan karena lokasi tempat usaha yang strategis, mudah dijangkau, nyaman dan tersedia fasilitas parkir memadai akan memudahkan pelanggannya untuk berkunjung sehingga pelanggan puas dengan layanan yang diterima dari segi keadaan lokasi tempat usaha. Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan. Faktor lokasi yang baik adalah relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda. Berdasarkan hasil observasi lokasi tempat usaha Cafe Warung Hasturi Kisaran ini terletak pada lokasi yang cukup strategis dan mudah dijangkau para pengunjung yang bermaksud ingin menikmati menu makanan atau minuman yang disediakan pengelola cafe. Di samping itu, ketersediaan transportasi umum menuju lokasi tempat usaha cafe juga cukup tersedia sehingga memudahkan bagi pelanggan atau pengunjungnya.

Variasi Menu yang disajikan oleh suatu unit usaha seperti usaha di bidang makanan juga merupakan salah satu faktor yang dianggap dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada unit usaha tersebut. Hal ini disebabkan karena tersedianya menu yang bervariasi atau beragam akan dapat memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan, sehingga pelanggan puas dengan layanan yang disediakan pada tempat usaha tersebut dalam hal variasi menu. Variasi menu juga dapat dikatakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki selera dan rasa suka terhadap menu makanan yang berbeda. Menu merupakan salah satu cerminan misi dari perusahaan untuk dapat menarik minat dari pelanggan. Berdasarkan hasil observasi bahwa variasi menu yang disediakan bagi pelanggan atau pengunjung, Cafe Warung Hasturi Kisaran pada dasarnya menyediakan menu yang cukup bervariasi demi terciptanya kepuasan pelanggan.

## **METODE**

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Kuncoro (2013) bahwa penelitian deskriptif kuantitatif meliputi pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan status terakhir dari subjek penelitian.

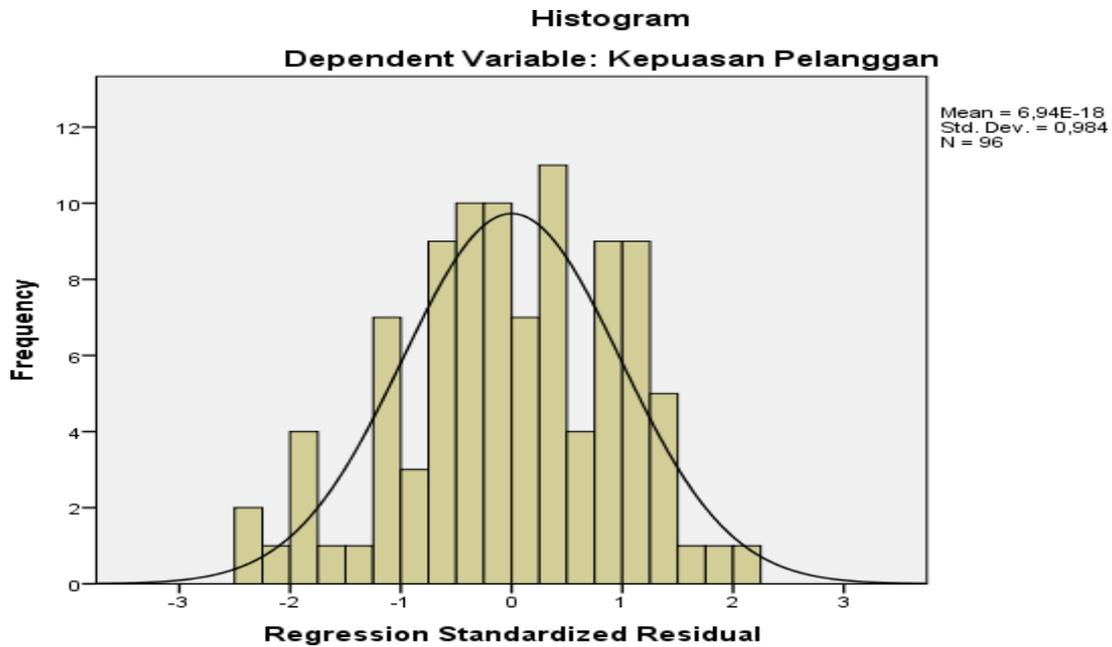
Sifat penelitian adalah penelitian menjelaskan (deskriptif explanatory) fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Menurut Sugiono (2010) bahwa penelitian deskriptif explanatory adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain.

Pengujian menggunakan Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Multikolinieritas dan Uji Heterokedestisitas. Dalam menganalisis penelitian ini peneliti

menggunakan Analisis Statistic Deskriptif dan Analisis Regresi Berganda, Uji Hipotesis dan Uji Determinasi ( $R^2$ ).

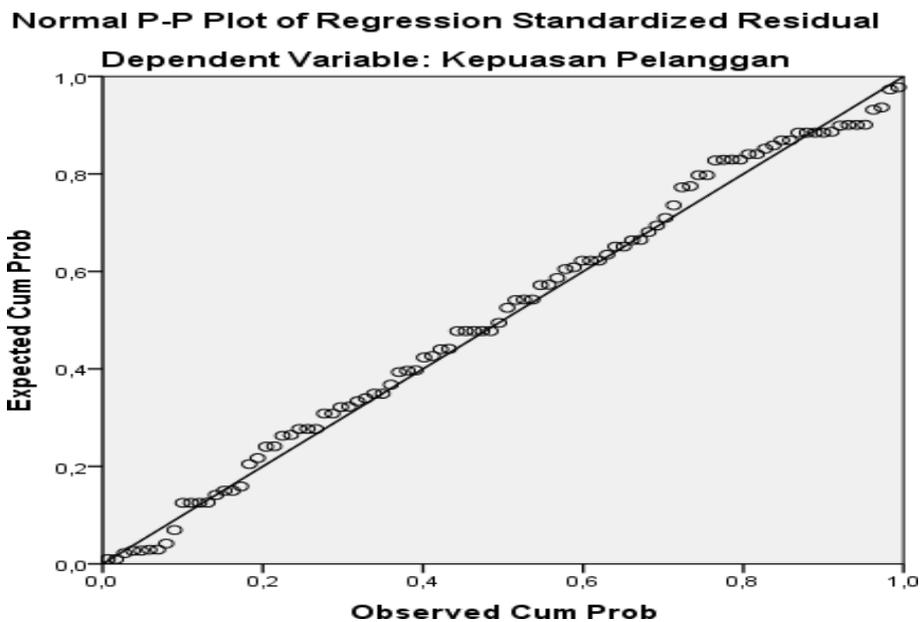
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Normalitas**



Gambar 1. Uji Histogram

Hasil uji normalitas di atas, dijelaskan bahwa diagram yang terbentuk merupakan tanggapan seluruh responden terhadap item pernyataan pada kuesioner dan terlihat garis lengkungan membentuk lonceng melewati seluruh diagram sehingga kesimpulan uji normalitas menggunakan grafik histogram menyatakan bahwa data terdistribusi secara normal.



Gamabr 2. Uji Normal P-Plot

Hasil uji normalitas menggunakan P-P Plot, dijelaskan bahwa seluruh titik-titik (tanggapan responden) mengikuti garis diagonal yang terbentang dari angka 0,0 pada masing-masing sumbu (X dan Y) sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Statistik Kolmogrov Smirnov**

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Studentized Deleted Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	-,0122325
	Std. Deviation	1,03880437
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,074
	Negative	-,089
Kolmogorov-Smirnov Z		,871
Asymp. Sig. (2-tailed)		,434

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan kolmogorov smirnov test di atas, nilai Asymp.Sig (0,434) > signifikasi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Simultan**

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji-F) ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	179,758	3	59,919	62,032	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	88,867	92	,966		
Total	268,625	95			

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan hasil output statistik di atas, maka hasil uji simultan menjelaskan bahwa nilai  $F_{hitung} (62,032) > F_{tabel} (2,70)$  dan nilai signifikasi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga diputuskan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya Lokasi, Variasi Menu, dan Service Excellent berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Uji Parsial**

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji-t) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,958	1,209		2,446	,016
1 Lokasi	,347	,355	,499	5,801	,000
Variasi Menu	,458	,472	,062	6,338	,025
Service Excellent	,454	,451	,450	5,964	,000

Sumber: Data Diolah, 2024

Uraian hasil pengujian parsial (uji-t) pada setiap variabel bebas, yaitu:

1. Nilai  $t_{hitung} (5,801) > t_{tabel} (1,98580)$  dan nilai signifikasi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai  $t_{hitung} (6,338) > t_{tabel} (1,98580)$  dan nilai signifikasi ( $0,025 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima

dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Nilai  $t_{hitung}$  (5,964) >  $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial service excellent berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Regresi linier berganda menghasilkan persamaan  $Y = 2,958 + 0,347X_1 + 0,458X_2 + 0,454X_3$ , artinya Lokasi ( $X_1$ ), Variasi Menu ( $X_2$ ), dan Service Excellent ( $X_3$ ), menghasilkan koefisien regresi positif terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).
2. Uji-F menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  (62,032) >  $F_{tabel}$  (2,70) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga diputuskan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya Lokasi, Variasi Menu, dan Service Excellent berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Nilai  $t_{hitung}$  (5,801) >  $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Nilai  $t_{hitung}$  (6,338) >  $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,025 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Variasi Menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
5. Nilai  $t_{hitung}$  (5,964) >  $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Service Excellent berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Dudung, Pengantar Konsep dan Metode Penelitian, Edisi Kedelapan, Yogyakarta : Kurnia Kalam Semesta, 2014
- Ahyari, Agus, Manajemen Perencanaan pada Sistem Produksi, Cetakan Kedua, Yogyakarta: BPFE, 2011
- Alma. Buchori, Manajemen dan Strategi Pemasaran : Konsep Pemenuhan Kebutuhan Konsumen, Bandung: Alfabeta, 2012
- Armstrong, Gary, Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid Kedua, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009
- Deliyanti, Oentoro, Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Pertama, Yogyakarta : Laksbang Pressindo, 2010
- Djaslim, Saladin, Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran, CV Linda Karya : Bandung, 2011
- Griffin, J, Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Alih Bahasa Dwi Kertini Yahya, Jakarta: Erlangga, 2010
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta, Erlangga, 2010
- Lupiyoadi, Rambat dan Ahmad Hamdani, Manajemen Pemasaran : Barang dan Jasa, Edisi