

## PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KAFE KULEA SPACE SUKARAME, BANDAR LAMPUNG)

Ahmad Fadlul Akbar<sup>1</sup>, Wila Bayu Femmya Angel<sup>2</sup>, Ary Kurna Sandi<sup>3</sup>, Vicky F Sanjaya<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>[afakbarr2706@gmail.com](mailto:afakbarr2706@gmail.com), <sup>2</sup>[femmya.angel11@gmail.com](mailto:femmya.angel11@gmail.com), <sup>3</sup>[arykurniasandi999@gmail.com](mailto:arykurniasandi999@gmail.com)

---

Informasi Artikel

Diterima: 01-10-2022

Direvisi: 10-10-2022

Disetujui: 19-10-2022

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini merupakan konsumen dari kafe kulea space Sukarame Bandar Lampung. Sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 81 orang. Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuisioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling*, khususnya teknik simple random sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SEMPLS dengan software SmartPLS 4. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan pada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Artinya fasilitas memiliki dampak yang saling berkaitan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan kafe kulea space Sukarame Bandar Lampung.

Kata Kunci : Fasilitas; Kepuasan Pelanggan; Kafe

### Abstract

*This study aims to determine the effect of facilities on customer satisfaction. The population of this study were consumers of the kulea space cafe Sukarame Bandar Lampung. The sample taken in this study amounted to 81 people. This research was conducted using a quantitative approach. Collecting research data using a questionnaire. The sampling technique used probability sampling method, specifically simple random sampling technique. The analysis used in this study is SEMPLS with SmartPLS 4 software. Based on the results of the analysis, it shows that there is a positive and significant effect on the effect of facilities on customer satisfaction. This means that facilities have an interrelated impact in influencing customer satisfaction. Facilities have a significant positive effect on customer satisfaction at the kulea space cafe Sukarame Bandar Lampung.*

Keywords: Facility; Customer Satisfaction; Cafe

### 1. Pendahuluan

Di era globalisasi, bisnis kuliner berkembang pesat seiring berjalannya waktu. Perusahaan catering yang berkembang berkisar dari perusahaan restoran hingga perusahaan catering populer (kedai kopi, kafe, toko roti). Salah satu bisnis yang saat ini mendominasi pasar kuliner global di Indonesia adalah bisnis kedai kopi. Kafe merupakan salah satu jenis bisnis makanan dan minuman yang saat ini sedang menarik perhatian anak muda dan menjadi perbincangan hangat. Fenomena menjamurnya kedai kopi yang populer di kalangan anak muda sudah menjadi hal yang lumrah, mereka sudah terbiasa nongkrong di kafe atau sekadar bekerja agar tampil modern. Anak muda yang suka nongkrong di kafe cenderung menampilkan jati diri remaja. Artinya, Anda ingin orang lain mengetahui bahwa Anda adalah orang modern dan suka bepergian. Usaha kedai kopi

sudah banyak didirikan di Bandar Lampung maupun di kota-kota besar. Salah satu kedai kopi yang lagi hits di Bandar Lampung saat ini adalah Kulea Space Café. Kulea Space Café terus memperbarui layanannya untuk menjamin kepuasan pelanggan dan tetap terdepan dibandingkan kafe lainnya. Di Kulea Space Café, kami selalu mengupdate produk dan melakukan berbagai promosi agar pelanggan kami tidak pernah bosan, dan berusaha untuk memuaskan pelanggan kami. Kulea Space Cafe mengadakan berbagai promosi, termasuk promosi melalui video Instagram dan TikTok, serta harga promosi yang sering diiklankan. Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan berdampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan (Ma'ruf, 2021) bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada kinerja yang dirasakan suatu produk relatif terhadap harapan pembelian. Pelanggan akan kecewa jika



kinerja produk tidak sesuai harapannya. Dengan kinerja produk yang tepat, kepuasan pelanggan dapat diharapkan. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Oleh karena itu, agar Kulea Space Café dapat bersaing dengan kedai kopi lainnya, diperlukan beberapa inovasi dalam mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk, fungsionalitas, harga, dan kepuasan pelanggan merupakan faktor penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan bisnis. Kelangsungan hidup suatu perusahaan tergantung pada kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata terpenting dalam kesuksesan sebuah perusahaan, namun bisa menjadi bumerang bahkan menghancurkan sebuah perusahaan. Untuk memuaskan pelanggan, pemilik usaha memperbaiki produk agar pelanggan tidak bosan, menyediakan fasilitas seperti Internet dan Wi-Fi, serta tempat yang nyaman agar pelanggan nyaman dan puas. Kita harus berusaha untuk mencapai harga yang lebih murah. Jika biayanya terlalu tinggi, semua kelompok, baik rendah-menengah maupun tinggi-menengah, bisa terjangkau. Namun kenyataannya Kulea Space Café masih menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam hal kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil survei awal kepuasan pelanggan yang dilakukan terhadap 30 pelanggan Kulea Space Café. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain fasilitas yang kurang dan harga yang relatif murah. Hal ini sejalan dengan pendapat (Naufal, 2021) dan (Hidayah, 2019) bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Kotler, 2012) menyatakan bahwa salah satu upaya manajemen terutama ketika bersentuhan langsung dengan konsumen adalah dengan memberikan fasilitas yang semaksimal mungkin untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan akan berupaya meningkatkan fasilitas yang diberikan demi kepuasan pelanggan agar perusahaan dapat bertahan.

Fasilitas adalah sesuatu yang memudahkan pelaksanaan suatu bentuk usaha dan merupakan sarana yang diperlukan untuk melaksanakan suatu kegiatan. Khususnya di Kulea Space Café, mulai dari toilet, musala, tempat parkir, hingga fasilitas insidental seperti AC dan Wi-Fi semuanya tersedia di satu tempat, memberikan pelanggan ruang yang benar-benar bahagia dan nyaman. Dengan cara ini, pelanggan Anda tidak akan kebingungan saat mencari apa yang mereka butuhkan.

Semakin banyak fasilitas yang diberikan oleh pemilik usaha, maka akan semakin mempengaruhi kepuasan pelanggan. Melihat latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan

penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan. Perkembangan kedai kopi semakin pesat di Bandar Lampung, dan persaingan antar kedai kopi pun semakin ketat untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan. Melihat permasalahan tersebut, penulis tertarik dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus di Kafe Kulea Space Sukarame, Bandar Lampung)”.

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan bagian dari penelitian deskriptif, yaitu studi tentang alat, teknik, atau prosedur yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan hasil pengumpulan data atau observasi yang dilakukan. Menurut (Ramdhan, 2021), metode kuantitatif adalah studi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan metode statistik dan matematika. Jenis penelitian kuantitatif ini digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Kuesioner akan digunakan untuk pengumpulan data. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden khususnya pengguna ruang kafe yang berisi serangkaian pertanyaan mengenai fasilitas dan kepuasan pelanggan. Lokasi penelitian adalah suatu tempat atau kawasan di mana penelitian dilakukan. Penelitian yang penulis lakukan dilakukan di Scarama Space Cafe di Bandar Lampung. Pada penelitian ini konsumennya berasal dari Kulea Space Café. Dalam penelitian ini, penulis menganggap konsumen Kulea Space Cafe sebagai populasinya. Sampel adalah sebagian dari suatu populasi (sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang berfungsi sebagai sumber data dan dapat mewakili keseluruhan populasi. Sampel penelitian ini berjumlah 81 konsumen Kulea Space. Untuk memperoleh data, penulis menggunakan metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Menurut (Herlina 2019), kuesioner atau sering disebut dengan survei adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pendapat tertulis kepada responden. Selanjutnya responden menjawab kuesioner secara sukarela dan tanpa paksaan, sesuai dengan keinginannya masing-masing. Definisi lain dari survei adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan penyediaan beberapa pertanyaan atau pernyataan yang dijawab oleh responden dan menganalisisnya untuk mendapatkan informasi. Jadi Anda dapat melihat bahwa menggunakan survei adalah tentang mendapatkan data yang Anda butuhkan. Kuesioner disebarkan peneliti melalui internet atau media sosial dengan menggunakan aplikasi Google Forms. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang pertama menggunakan uji validitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan

statistik menggunakan Smart PLS 4 dalam menguji validitas instrumen kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan external loadings yang menunjukkan derajat korelasi antara indikator dan variabel. Jika korelasi antara indikator dan variabel dari total skor lebih besar dari 0,6 maka instrumen dianggap valid, namun jika korelasi antara indikator dan variabel dari total skor kurang dari 0,6 maka instrumen dianggap tidak valid. diasumsikan bahwa Uji coba dilakukan terhadap masyarakat (konsumen) di Bandar Lampung.

Dengan 81 responden berpartisipasi. Sebanyak 15 pertanyaan diajukan untuk mengukur variabel yang diteliti. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas, dengan korelasi antara indikator dengan total skor variabel melebihi batas minimal 0,6. Hal ini memastikan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan dalam mengukur variabel-variabel yang menjadi perhatian dalam penelitian ini. Selanjutnya, gunakan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel atau membangun indikator suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap dapat diandalkan jika jawaban terhadap informasi dan pernyataan konsisten sepanjang waktu. Hal ini dapat diukur dengan konsistensi internal menggunakan nilai Cronbach alpha minimal 0,6. Dan terakhir, kami menggunakan pengujian hipotesis. Ini adalah strategi statistik untuk mengevaluasi klaim dan asumsi tentang suatu populasi berdasarkan informasi dari sampel data. Tujuannya adalah mengambil keputusan berdasarkan bukti yang dikumpulkan dan memutuskan apakah akan mendukung atau menolak hipotesis yang diajukan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Uji Validitas

Uji validitas mengukur apakah suatu survei valid. Software SmartPLS 4 digunakan untuk pengujian instrumen pada penelitian ini. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dan taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5%. Dengan derajat kebebasan ( $df = n - 2$  dan  $\alpha 0,05$  (5%)), dengan  $n = 91$  sampel, maka r tabel penelitian ini adalah  $r(0,05; \cdot 91 - 2 = 89) = 0,173$ .

Tabel 1. Hasil Loading Faktor Uji Validitas

Variabel	Pernyataan Indikator	Outer Loading	Keterangan Validitas	Keterangan
<b>Fasilitas</b>	X1.1	0,646	0,60	Valid
	X1.2	0,815	0,60	Valid
	X1.3	0,839	0,60	Valid

	X1.4	0,814	0,60	Valid
	X1.5	0,878	0,60	Valid
	X1.6	0,788	0,60	Valid
	X1.9	0,850	0,60	Valid
	X1.10	0,779	0,60	Valid
	X1.11	0,856	0,60	Valid
	X1.12	0,830	0,60	Valid
<b>Kepuasan</b>	Y1.1	0,854	0,60	Valid
	Y1.3	0,886	0,60	Valid
<b>Pelanggan</b>	Y1.4	0,892	0,60	Valid
	Y1.5	0,902	0,60	Valid
	Y1.6	0,854	0,60	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Hasil dari pembahasan dari Uji Validitas yang dilakukan terdapat beberapa indikator yang dibuang dan dianggap bias karena tidak memenuhi standar kriteria Validitas yaitu  $<0,60$  dan indikator dengan nilai validitas  $>0,60$  dianggap valid. Pada variabel fasilitas terdapat 2 indikator yang tidak valid, sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan terdapat 2 indikator yang tidak valid. 3.2. Uji Reliabilitas Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel dan dapat diterima jika memberikan nilai Cronbach's Alpha 0,6. Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah cronbach's alpha dari pengolahan data menggunakan Smart PLS versi 4.

#### 3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuesioner. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel dan dapat diterima jika memberikan nilai Cronbach's Alpha 0,6. Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah cronbach's alpha dari pengolahan data menggunakan Smart PLS versi 4.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Compositem Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
X	0,942	0,945	0,951	0,659	Reliabel
Y	0,916	0,918	0,937	0,750	Reliabel

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Berdasarkan table V di atas, maka dapat kita simpulkan bahwa tingkat

reliabilitas instrument pertanyaan adalah 0,916 yaitu termasuk dalam kriteria lebih dari 0,60 maka hal tersebut dinyatakan reliable.

### 3.3 Uji Hipotesis

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya dilakukan uji hipotesis. Dalam Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen tentang pengaruh kualitas produk terhadap variabel dependen terhadap kepuasan konsumen. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (bebas) secara parsial atau sendirisendiri terhadap variabel dependen. Dikatakan lolos apabila nilai thitung < t tabel dan nilai signifikansinya < 0,05. Maka tabel hasil perhitungan Smart PLS sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil P-Value

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T-Statistic	P-Value
X -> Y	0.888	0.891	0.021	41.696	0.000

Sumber : Data diolah menggunakan Smart PLS 4

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel VI, hasil menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan, pada variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat hasil uji yang dimana variabel Fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan mempunyai nilai original sampel sebesar 0,888 yang berarti memiliki hubungan positif dan juga memiliki nilai T statistik > T tabel yaitu sebesar 41,696 < 0,05 yang berarti memiliki hubungan signifikan dan hasil uji yang dimana variabel Fasilitas Original sample (O) Sample mean (M) Standard deviation (STDEV) T statistics ((O/STDEV)) P values X1 -> Y 0.888 0.891 0.021 41.696 0.000 yang berarti memiliki hubungan signifikan.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Studi Kasus Pada Kafe Kulea Space Sukarame Bandar Lampung menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel Fasilitas terhadap

Kepuasan konsumen. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa ketika seseorang mendengar bahwa fasilitas baik serta lengkap maka pelanggan akan merasa puas dengan fasilitas yang ia dapatkan.

### Referensi

- Adhitama, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Studi pada Pengguna Tokopedia). *EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2.
- Jayusman, H. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun. *Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Antakusuma*, 10(2).
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal Manager*, 5(1).
- Lutfi, S. A., Suharyono, & Hidayat, K. (2016). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 39(1).
- Oliver, J. (2019). Oliver J. In *Hilos Tensados* (Vol. 1, Issue).
- Prasasti, G. A., & Maisara, P. (2022). PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN DI SOLO RAYA. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2). <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.327>
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, 13(1). <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015>
- Sasmita, Darmawan, A., Burda, A., Suhardi, Y., & Zulkarnaini. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen STEI*, 6(1).
- Sonya, D. P., & Suhardi, S. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Panasera di Batam. *ECo-Buss*, 5(1). <https://doi.org/10.32877/eb.v5i1.493>
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ASTON MADIUN HOTEL & CONFERENCE CENTER. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1). <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02).

- <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>  
Tjiptono. (2008). Strategi Pemasaran. In *Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta*.
- Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(8).
- Yafie, A. S., Suharyono, & Abdillah, Y. (2016). Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang ). *Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(2).
- Yulianto, M. R., Febrianto, E., & As'at, R. (2022). Pengaruh Fasilitas, Daya Tarik dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung di Kebun Kurma Pasuruan. *Jurnal Scientific*, 09(01).