

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BLACKBIRD COFFEE**

GATOT SUBROTO SURAKARTA



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

Krisnanda Jiwo Utomo

211100280

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Krisnanda Jiwo Utomo
Nim : 21110038
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan Barista, Harga, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Disetujui dan disahkan :

Hari : Senin

Tanggal : 28 Oktober 2024

Pembimbing,



Ari Susanti, S.Pt.,M.M,

NIDN. 0323048302

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M.

NIDN. 0606069402

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Krisnanda Jiwo Utomo
Nim : 21110038
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan Barista, Harga, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

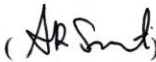
Skripsi ini telah di uji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Manajemen:

Hari : Jumat
Tanggal : 31 Januari 2025

Tim penguji
Ketua : Drs. Christiawan Hendratmoko,M,Si
Anggota : Ari Susanti, S.Pt.,M.M,

Tanda Tangan

()

()

Mengetahui,

Ketua STIE



Aditya Liliyan, S.M.B.,M.M.,

NIDN.0606118902

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA, HARGA, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BLACKBIRD COFFEE GATOT SUBROTO SURAKARTA

Yang bertandatangan di bawah ini saya, Krisnanda Jiwo Utomo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan barista, Harga, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Blackbird Coffee Gatot Subroto Surakarta adalah hasil Tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau Sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan dari penulis aslinya.

Apabila saya melakukan Tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan saya melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang diberikan batal saya terima.

Surakarta, 28 Oktober 2024

Pembuat pernyataan



Krisnanda Jiwo Utomo

MOTTO

“Berbahagialah wahai para tersepelekan, karena dengan begitu kalian punya kesempatan besar untuk mengejutkan”

(Sirin Farid Stevy)

“Maka sudahilah Sedihmu yang belum sudah Segera mulailah
Syukurmu yang pasti indah Berbahagialah Bahagialah Sudahilah Sedihmu yang belum sudah
Bahagialah”

(Fstvlst - Menantang Rasi Bintang)

“Cahaya terang yang menuntun
Langkah kaki-kakimu menuju pulang
Dan kau menang”

(the jeblogs – Atas Nama)

“kita ini pemimpi, jadi jangan main main sama mimpi lo”

(Jimmy Multhazam)

PERSEMBAHAN

Dengan mengharapkan ridho Allah SWT, atas lindungannya diberikannya waktu untuk sampai di posisi ini, serta ungkapan terimakasih dan bersyukur atas apa yang telah saya capai, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Manusia yang saya sayangi serta saya hormati orang tua saya khususnya ayah saya tercinta Joko Sunarso dan ibu sambung saya Imelda polli yang sudah memberi saya ilmu berharga, selalu sabar atas semua tingkah laku saya yang keras kepala, terimakasih atas dukungan moral dan material yang telah di berikan kepada saya.
2. Adik saya Kristiano rifky Nugroho yang walaupun sangat menyebalkan kepada saya selalu meminjam pernak Pernik saya tapi saya bangga dan bersyukur karena telah diberikan teman di hidup saya.
3. Diri sendiri, Krisnanda Jiwo Utomo yang selalu bekerja keras atas apa yang di inginkan, berani mengambil segala Keputusan dengan segala resikonya dan bisa melawan rasa malas hingga berada di titik ini.
4. Berterimakasih kepada calcer solo beseri yaitu Bintang, daffa, Farhan dan vino yang selalu menemani saya mengerjakan skripsi ini dan selalu menghibur di setiap moment mengerjakan skripsi Bersama.
5. Seluruh teman teman saya dan pelanggan Blackbird Coffe Gatot Subroto yang bersedia mengisi Kuesioner penelitian yang saya buat.
6. Kepada seluruh Staff dan karyawan serta owner Blackbird Coffe Gatot Subroto yang memberikan izin dan mensupprot penelitian saya.
7. Terimakasih kepada dosen pembimbing saya ibu Ari Susanti, S.Pt.,M.M yang selalu sabar dalam merevisi skripsi saya dan sudah memberikan motivasi serta saran kepada saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur senantiasa terpanjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat, karunia serta hidayah, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi cepat waktu. Sholawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kebaikan di seluruh dunia.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan Barista, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto”

Suksesnya penulisan ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Aditya Liliyan, S.M.B.,M.M., selaku Ketua STIE Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Ibu Ari Susanti, S.Pt.,M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Senantiasa selalu memberikan motivasi, saran serta bimbingan kepada penulis.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan STIE Surakarta yang telah membimbing serta memberikan ilmu yang bermanfaat untuk saya.
4. Berterimakasih kepada calcer solo beseri yaitu Bintang, daffa, Farhan dan vino yang selalu menemani saya mengerjakan skripsi ini dan selalu menghibur di setiap moment mengerjakan skripsi Bersama.
5. Kepada seluruh Staff dan karyawan serta owner Blackbird Coffe Gatot Subroto yang memberikan izin dan mensupprot penelitian saya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun masih penulis harapkan demi memperbaiki karya-karya penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga Skripsi ini Bermanfaat bagi penulis dan umumnya pembaca.

Surakarta 28 Oktober 2024

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BLACKBIRD COFFEE GATOT SUBROTO SURAKARTA	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRAC.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan teori	9
B. Penelitian terdahulu	13
C. Karangka berpikir	15
D. Hipotesis	16
BAB III	18
METEDOLOGI PENELITIAN	18
A. Objek penelitian.....	18
B. Pendekatan dan jenis penelitian	18
C. Sumber data	18

D. Populasi dan sampel.....	19
E. Teknik pengumpulan data.....	20
F. Definisi operasional variable	22
G. Teknik analisis data.....	24
BAB IV	29
PEMBAHASAN.....	29
A. Deskripsi Data.....	29
B. Penguji Persyaratan Analisis.....	31
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	33
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
E. Uji Hipotesis	38
F. Pembahasan dan Uji Hipotesis.....	40
BAB V	43
PENUTUPAN.....	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2 Definisi Operasional	22
Tabel 3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4. deskripsi Identitas Responden berdasarkan Domisili	29
Tabel 5. deskripsi Identitas Responden berdasarkan Usia.....	30
Tabel 6. deskripsi Identitas Responden berdasarkan Pengalaman Membeli	30
Tabel 7. Uji validitas Instrumen Variabel Kualitas pelayanan (X1).....	31
Tabel 8. Uji validitas Instrumen Variabel Harga (X2)	31
Tabel 9. Uji validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk (X3)	32
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 11. hasil Uji Normalitas	33
Tabel 12. hasil Uji Multikolinearitas	34
Tabel 13. hasil Uji Heteroskedastisitas	35
Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
Tabel 15. Hasil Uji T	38
Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	15
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 2 Identitas Responden	50
Lampiran 3 Rekaputilasi Hasil Pengumpulan Jawaban Kuesioner Responden.....	53
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	59
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	63
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Pengujian Regresi Linear Berganda.....	65
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Uji Hipotesis	66

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BLACKBIRD COFFEE GATOT SUBROTO SURAKARTA

Industri kopi telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir, dengan tren konsumen yang semakin mengarah pada pengalaman kopi yang lebih mendalam dan personal. Coffee shop bukan lagi hanya tempat untuk membeli dan mengonsumsi kopi, tetapi juga sebagai ruang untuk bersosialisasi, bekerja, atau sekadar bersantai. Dalam konteks ini, peran barista tidak hanya terbatas pada pembuatan minuman kopi, tetapi juga sebagai pelayan yang memfasilitasi pengalaman menyenangkan bagi pelanggan. Hal ini menjadi latar belakang dari penelitian yang ingin saya lakukan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Barista, Harga, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto. Objek penelitian ini dilakukan di Blackbird Coffee Gatot Subroto No.33, Singosaren, Kemlayan, Kec. Serengan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57151. Sampel data pada penelitian ini diperoleh dari data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online dan populasi diperoleh dari semua pelanggan Blackbird Coffee Gatot Subroto. Responden penelitian ini berjumlah 100 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan metode uji kualitas/instrument data, uji asumsi klasik, uji hipotesis diolah menggunakan program IBM SPSS Statistic 26. Pada penelitian yang dilakukan menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto, Harga tidak berpengaruh serta tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Blackbird Coffee Gatot Subroto, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk

ABSTRAC

THE INFLUENCE OF BARISTA SERVICE QUALITY, PRICES AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT BLACKBIRD COFFEE GATOT SUBROTO SURAKARTA

The coffee industry has experienced significant growth in recent decades, with consumer trends increasingly moving towards more immersive and personalized coffee experiences. Coffee shops are no longer just places to buy and consume coffee, but also as spaces to socialize, work or just relax. In this context, the role of the barista is not only limited to making coffee drinks, but also as a waiter who facilitates a pleasant experience for customers. This is the background for the research I want to do. The research aims to determine Barista Service Quality, Price, Product Quality and Customer Satisfaction at Blackbird Coffee Gatot Subroto. The object of this research was carried out at Blackbird Gatsu Jl. Gatot Subroto No.33, Singosaren, Kemlayan, Kec. Serengan, Surakarta City, Central Java 57151. The data sample in this study was obtained from primary data by distributing questionnaires online and the population was obtained from all Blackbird Coffee Gatot Subroto customers. The number of respondents to this research was 100 people. The method used in this research is non-probability sampling with purposive sampling technique. Data analysis uses data quality/instrument testing methods, classical assumption testing, hypothesis testing processed using the IBM SPSS Statistics 26 program. The research I conducted resulted that service quality has a significant effect on customer satisfaction at Blackbird Coffee Gatot Subroto, price has no effect and is not significant on Blackbird Coffee Gatot Subroto Customer Satisfaction, product quality has a significant effect on customer satisfaction at Blackbird Coffee Gatot Subroto.

Keywords: Service Quality, Price, Product Quality

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan Industri kopi yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir, dengan tren konsumen yang semakin mengarah pada pengalaman kopi yang lebih mendalam dan personal. Coffee shop bukan lagi hanya tempat untuk membeli dan mengonsumsi kopi, tetapi juga sebagai ruang untuk bersosialisasi, bekerja, atau sekadar bersantai. Dalam konteks ini, peran barista tidak hanya terbatas pada pembuatan minuman kopi, tetapi juga sebagai pelayan yang memfasilitasi pengalaman menyenangkan bagi pelanggan (Febriyanti & Sungkono, 2024).

Di Indonesia, Kemajuan yang pesat terhadap bisnis kopi sangat terlihat. Hal ini juga tercermin dari beberapa coffee shop di berbagai daerah, karena coffee shop yang menjadi gaya hidup masyarakat, beragamnya Kreativitas dan beberapa kebutuhan yang menyertainya memudahkan konsumen dalam memilih coffee shop sebagai tempat bersantai. Sejarah *coffee shop* di Indonesia tentu tidak bisa lepas dari awal mula masuknya kopi ke Indonesia (Uhai et al., 2022). *Coffee shop* pertama di Indonesia berdiri di Batavia pada tahun 1878. Liaw Tek Soen, saudagar asal China, menjadi pendirinya. Gelombang pertama kopi di Indonesia berlangsung dari tahun 1980-1990an. Pada gelombang ini, warung-warung kopi tradisional menjual kopi instan dari berbagai merek seperti Kapal Api dan ABC. Selain itu, Banyaknya Kafe yang terbilang modern seperti

Dunkin' Donuts dan Excelso menyediakan kopi dalam bentuk siap minum. Keduanya sejak tahun 2001. Dengan adanya hal tersebut ditandai dengan masuknya kedai kopi waralaba internasional seperti Starbucks yang menjadi awal munculnya konsep *coffee shop* di Indonesia seperti sekarang. Gelombang ketiga bermula dari tahun 2010. Dengan munculnya *coffee shop* dengan konsep *coffee-to-go*, yaitu menjual kopi siap saji yang diracik langsung di tempat untuk dibawa pulang. Beberapa pecinta kopi mulai dari Tuku, Kopi Kenangan, Janji Jiwa, dan Fore adalah perintis kedai kopi dengan konsep yang sama. Melansir *goodnewsfromindonesia.id* nilai penjualan (*sales value*) kafe dan bar di Indonesia meningkat dari 1,36 miliar dolar AS pada tahun 2021 menjadi 1,89 miliar dolar AS pada tahun 2022. Pada tahun 2026, nilai ini diprediksi akan meningkat hingga 3,77 miliar dolar AS (Irfan, 2023).

Pertumbuhan ekonomi kini tercermin dari minat konsumen terhadap *coffee shop* dan mendorong berkembangnya bisnis tersebut di wilayahnya. Persaingan dalam bisnis *coffee shop* semakin ketat, dan para pemilik *coffee shop* mulai menyusun strategi untuk menarik konsumen agar mampir ke tempatnya. Strategi yang umum dilakukan pemilik untuk menarik konsumen antara lain mendesain dekorasi tempat sesuai dengan tren yang sedang dicari masyarakat, melakukan inovasi pada setiap produknya, seperti format hiburan. Termasuk menyesuaikan suasana *coffee shop* agar sesuai dengan keinginan konsumen seperti menyediakan *live music* dan meningkatkan kualitas pelayanan para barista dengan memberikan

pelayanan yang menyeluruh dan ramah kepada konsumennya (Sinaga et al., 2020).

Blackbird Coffee sendiri pertama kali berdiri pada 2017 lalu, beralamatkan di Jl. Gatot Subroto No.33, Singosaren, Kemlayan, Kec. Serengan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57151. Untuk saat ini blackbird memiliki 3 outlet yaitu di jalan Honggowongso ,jalan Gatot Subroto,dan di Palur, Karanganyar Kedai kopi bergaya modern ini adalah bisnis keluarga. Blackbird Coffee Gatot subroto sebagai coffee shop yang memiliki basis pelanggan yang loyal, harus terus mengembangkan kreatifitas dan kualitas layanan,harga dan kualitas produk untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh barista dengan kualitas yang baik, yang mencakup keterampilan dalam membuat minuman, pengetahuan tentang produk, sikap ramah, dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan,serta harga dan kualitas produk dianggap sebagai faktor kritis dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi pelanggan (Indarto dll,. 2024)

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas dan apa saja pengaruh dalam pelayanan barista, kepuasan yang ada di dalam harga dan produk yang diperjual belikan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot subroto. Dengan memahami hubungan dalam pelayanan dan kualitas barista ,harga dan kualitas produk dengan tingkat kepuasan pelanggan, coffee shop dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan

kualitas layanan, harga, dan kualitas produk untuk memperkuat loyalitas pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan daya saing dalam industri kopi yang kian kompetitif. Agar selalu menarik kembali untuk berkunjung Blackbird Coffee pastinya kualitas pelayanan, harga dan juga produk akan selalu diutamakan untuk memberi kesan pengunjung dan tidak meninggalkan kesan kecewa saat berkunjung dan membeli produk di Blackbird Coffee Gatot Subroto. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012) ada lima dimensi utama untuk mengukur kualitas layanan. Dimensi utama meliputi Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan yang terakhir Bukti Fisik (*Tangibles*).

Pengertian dari harga sendiri adalah sejumlah uang yang diberikan atau dibebankan atas produk, jasa yang diperjual belikan bisa juga atas nilai tukar pelanggan atas apa saja yang dimanfaatkan oleh kedua pihaknya. karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. (Kotler dan Armstrong : 2014). Menurut (Anoraga, 2009) harga ialah variabel yang dapat dikendalikan yang menentukan diterima atau tidaknya suatu produk oleh konsumen dalam (Piyoh et al., 2024). Menurut (Hartimbul, 2011) harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan produk. Jika harga suatu produk sesuai dengan daya beli konsumen maka otomatis mereka akan beralih dari produk lain ke produk yang kita tawarkan (Cartwright et al., 2022).

Menurut Philip Kotler dalam Danang Sunyoto (2012) produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada sebuah pasar agar diperhatikan, diminta, dipakai, atau dikonsumsi sehingga mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan. Annisa Fiazisyah (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat Surabaya. Menurut Kotler dan Keller (2016) dikutip dari (Islamiah et al., 2019) “Kualitas produk adalah kinerja dalam memuaskan pelanggan dan kebutuhan pelanggan secara optimal dalam kemampuan produknya”. Menurut Mulyadi Nitisusastro (2012), “kemampuan produk ini memnentukan dari kualitas produk baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun yang di implikasikan dari produk tersebut”. Dalam dunia perdagangan di negara indonesia ini, produk bisa dikenal dengan salah satu elemen terpenting yang sangat di butuhkan untuk penyelesaian trnsaksi, baik secara langsung maupun daring (Islamiah et al., 2019).

Menurut Kotler dan Keller dalam Sudaryono (2014) dimana kepuasan konsumen ini bisa dibilang dengan hasil dari interaksi antara konsumen dengan produk, dan melibatkan diantaranya evaluasi terhadap kinerja produk dan seberapa baik produk tersebut dalam memenuhi harapan dan juga kebutuhan pelanggan khususnya (Santoso, 2019).

Saat ini industri kopi mengalami perkembangan yang pesat dan semakin marak di berbagai belahan dunia. Fenomena ini tidak hanya berdampak pada pasar dan tren kuliner, tetapi juga berpengaruh yang baik terhadap cara mengekspresikan dan gaya hidup anak muda. Kopi tidak lagi hanya sekadar minuman untuk membangunkan pagi hari, melainkan telah menjadi bagian dari budaya dan identitas sosial. Kafe-kafe modern tidak hanya menyediakan berbagai varian kopi, tetapi juga menjadi tempat berkumpul, berkreasi, dan berbagi ide bagi generasi muda. Dari pengalaman yang saya peroleh, dengan maraknya anak muda bekerja di industri kopi banyak pelayanan yang menurut saya kurang, mungkin karena hanya menjadi tren dan gaya hidup bagi mereka. Selain itu saya juga menemui masalah terkait harga yang tidak sesuai dengan kualitas produknya (Santoso, 2019).

Dengan adanya penjelasan terkait di kepuasan dan topik penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk yang mempunyai hubungan erat terhadap kepuasan pelanggan untuk mencapai minat berkunjung kembali

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Barista, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto.

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya pemaparan pada latar belakang yang sudah dijelaskan, rumusan masalah dari topik ini sendiri yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan barista berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan barista terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto
2. Untuk mengetahui harga terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto
3. Untuk mengetahui kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dan tujuan yang diharapkan dalam penulisan ini adalah mampu menghasilkan dan juga memberikan manfaat bari berbagai pihak, antara lain:

a. Manfaat bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, yang diharapkan penulis adalah dapat membantu dalam pengembangan daya pikir dan juga memberikan berbagai manfaat bagi pembaca melalui penulisan penelitian ini.

b. Manfaat bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat menjadikan dasar pemilik usaha coffee Blackbird Gatot subroto Surakarta untuk dapat meningkatkan dan menambah kualitas pelayana, serta harga sehingga dampaknya pada kepuasan konsumen akan optimal dan sesuai dengan yang diinginkan.

c. Manfaat bagi Pihak Lain

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat khususnya dalam pengetahuan terkait penelitian yang sudah di tulis ini serta dapat berguna sebagai referensi bagi pembaca di waktu yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan teori

1. Kualitas pelayanan

Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2013) mengatakan terkait kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Pasuraman dalam Rambat Lupiyoadi (2001) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan ukuran dalam penilaian atas tingkat pelayanan yang baik.

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017) adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*, cara untuk melakukan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan.
2. *Responsiveness*, kemauan dalam membantu memberikan pelayanan yang baik dan cepat
3. *Assurances*, kesopanan dan pengetahuan untuk menjamin mutu, sehingga pembeli merasa percaya dan yakin terhadap produk yang ditawarkan dan di iklankan.
4. *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.

5. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

2. Harga

Harga merupakan jumlah uang yang harus dibayarkan oleh konsumen dan juga pelanggan maupun pembeli untuk mendapatkan produk yang diinginkan atau jasa yang diinginkan, dan mencerminkan nilai yang diperoleh dari produk atau jasa tersebut. (Kotler dan Amstrong : 2014). Menurut Kotler dan Amstrong (2012), harga disebut dengan sejumlah uang yang di tagihkan sebagai imbalan atas manfaat yang diperoleh dari suatu produk atau jasa dan mendapatkan nilai dari produk yang ditawarkan tersebut. Menurut Swastha (2010) indikator harga diketahui sebagai berikut:

- a. Tingkat harga terdiri dari angka yang menunjukkan nilai, harga dan juga perkembangan berdasarkan satuan ukur tertentu.
- b. Potongan harga disebut dengan pengurangan dari yang tercantum dalam harga, agar diberikan kepada yang bersedia dalam melakukan sesuatu pembelian produk yang sudah disepakati oleh penjual. .
- c. Waktu pembayaran merupakan periode di mana pelanggan menyimpan pemesanan. Jika pelanggan ingin menyelesaikan proses pemesanan dan pembelian, maka harus melakukan

pembayaran sebelum akhir batas waktu yang ditampilkan pada halaman pemesanan.

3. Kualitas produk

Produk merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan kedalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan. Kotler dan Armstrong (2003:347) kualitas produk memiliki dua aspek, salah satunya adalah tingkatan kualitas yang harus ditentukan oleh pemasar untuk memastikan produk tersebut dapat bersaing atau tidak dengan pasar dan dengan produk lainnya.

Menurut Kotler and Armstrong (2012) Kualitas produk adalah *“the ability of a product to perform its functions, it includes the product’s overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes”* atau kesanggupan sebuah produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat diukur melalui beberapa dimensi, kunci dan juga kemudahan dan reparasi produk.

Menurut Haris & Welsa (2018) juga menyatakan bahwa kualitas Produk memiliki beberapa indikator diantaranya adalah: Reliabilitas (Reliability), Daya tahan (Durability) dan kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance to specification).

4. Kepuasan Pelanggan

Zeithaml, (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima apakah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menciptakan kepuasan pelanggan merupakan langkah pertama bagi perusahaan dalam membangun hubungan yang baik terhadap pelanggan, perusahaan memperoleh keuntungan dari rasa puas yang diberikan oleh pelanggan yang setia terhadap perusahaan (Azhari et al., 2015). Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) sebagai berikut :

- a. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- b. Adanya rasa ingin berkunjung kembali dan membeli produk yang disukai, hal tersebut termasuk kepuasan pelanggan yang dapat di ukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membelui atau menggunakan kembali jasa pelayanan perusahaan.
- c. Kemauan dalam merekomendasikan, hal tersebut termasuk dalam kepuasan pelanggan, hal tersebut dapat di ukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk maupun apa yang sudah di tawarkan oleh perusahaan mulai dari pelayanan maupun jasa yang sudah di berikan,

kesediaan menawarkan jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, dan lainnya

B. Penelitian terdahulu

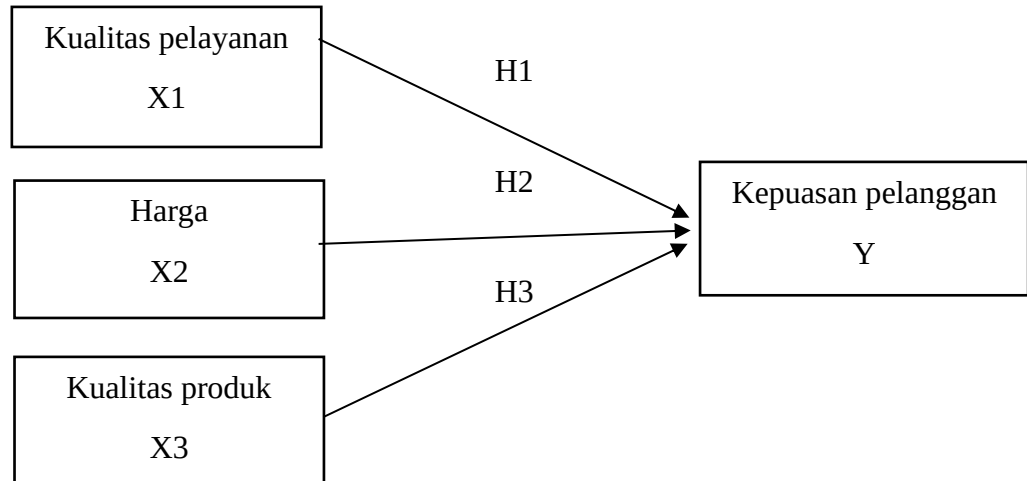
Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan tahun	Judul	Variabel independent	Hasil penelitian
1	Anggita, Sarimonang & Darna (2020).	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffeenatics Medan	Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan	Berdasarkan pengujian hipotesis, harga berpengaruh positif dan signifikan
2	Kurnia Gandhi & Arief Syah Safrianto (2020).	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop San9a Galaxy	Kualitas layanan dan harga	Peningkatan kualitas layanan mendorong peningkatan kepuasan pelanggan
3	Prita Saraswati Srikandi Kumadji Yusri Abdillah (2014)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Coffee Shop Starbucks Di Surabaya Dan Kuala Lumpur)	Kualitas produk dan kualitas pelayanan	Penelitian ini menunjukkan dimana kualitas produk dan pelayanan memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan .

				Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara pelanggan starbuks di surabaya dan kuala lumpur tentang sebuah pelayanan .
4	Ayu Romadoni (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elmar Cafe And Eatery Dalam Program Mbkm Wirausaha Merdeka Uc 2023	Kualitas pelayanan dan harga	kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Sumber : Data Sekunder Diolah Peneliti : 2024

C. Karangka berpikir



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis

1. Kualitas pelayanan

Hasil penelitian Kurnia Gandhy mengungkapkan bahwa (2020), Prita Saraswati, Srikandi Kumadji, Yusri Abdillah (2014), Ranata Silvia, Rully Arifiansyah (2023) Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan dan Kualitas pelayanan yang baik membutuhkan interaksi yang ramai, efisien, dan kompeten antara barista blackbird coffe Gatot subroto dengan pelanggan

H₁ : diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Blackbird coffee Gatot subroto

2. Harga

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan oleh abdul ghofur (2019) dan ari prasetio (2012) Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa semakin kompetitif harga jasa yang ditetapkan maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan

H₂ : Diduga harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird coffee Gatot subroto

3. Kualitas produk

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prita Saraswati , Srikandi Kumadji, Yusri Abdillah (2014) dan Novan Yurindera (2021) Hasil menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dapat diketahui bahwa ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

H₃ : Diduga kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Blackbird Gatot subroto.

BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Kualitas Produk (X3) Terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal ini dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto
2. Harga (X2) secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto
3. Kualitas Produk (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Blackbird Coffee Gatot Subroto

B. Saran

1. Diharapkan kepada pihak Blackbird Coffee Gatot Subroto dapat mempertahankan kualitas pelayanan ,karena variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh besar di dunia *food and beverage* terhadap kepuasan pelanggan, diantaranya seperti ramah terhadap konsumen dan selalu memenuhi harapan dan kebutuhan kosumen, sehingga akan berdampak positif terhadap citra merek Blackbird Coffee Gatot Subroto.
2. Kedepannya Blacbird Coffee Gatot Subroto diharapkan mempertimbangkan strategi penetapan Harga yang Lebih Fleksibel serta memperbanyak diskon dan promo menarik untuk meningkatkan daya saing pasar.
3. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan diharapkan hasil penelitian ini dapat di pakai sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya untuk

mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Almustofa, R. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Perum Bulog Divisi Regional Jakarta). Universitas Diponegoro.
- Armstrong, G., & Philip Kotler. (2012). Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhalindo.
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. Jimm Unikom, 62-75.
- Aulia Febriyanti, S. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Barista Pada Kopi Dari Hati. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 175–184. <https://doi.org/doi.org/10.62710/myxg2109>
- Azhari, M. I., Fanani, D., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kfc Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28(1), 143–148.
- Danang Sunyoto, Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, CAPS, Yogyakarta, 2012
- Fandy Tjiptono (2012). Service Management : Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, Quality, and Satisfaction, Edisi 3, Andi Offset, Yogyakarta, 2011
- Febriansyah, K. (2020). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Studio 24 Malang. Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta., 28–29.
- Fiazisyah Annisa. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat Surabaya
- Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy). Surabaya: Penerbit Qiara Media
- Hadi. 2002. Manajemen Kualitas Produk. Edisi 10. Jilid 1. Jakarta.
- Harini. 2008. Penetapan Harga , Makro Ekonomi Pengantar. Jakarta: PT Gramedia
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press Surabaya.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE. ke 12, Jakarta: Erlangga.
- Keluarga Indarto. (2024). Bisnis F&B Keluarga Indarto. Wawancara Pada Tanggal 15 September 2024, Surakarta.
- Islamiah, F., Harmayanto, H., & Jayanti, R. D. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap

Keputusan Pembelian Minuman Merek Teh Pucuk Harum Pada Toko Dhea Sembako Di Tanah Grogot. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 1(1), 001–008. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v1i1.376>

Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Volume 1. Jakarta edisi 13:Erland

Kotler, Philip and Armstrong. 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2003. Dasar- dasar Pemasaran Jilid 1. Alih bahasa: Alexander Sindoro. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, 2014. Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi ke 12, Jakarta: Erlangga.

Muhammad Irfan. (2023, December 15). *Terus Bertambah, Begini Sejarah Perkembangan Coffee Shop di Indonesia*. Good News From Indonesia.

Nurusyifa, N. U. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT BPRS Harta Insan Karimah Surakarta). Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Piyoh, D. Dela, Rahayu, A., & Dirgantari, D. (2024). *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian* (Vol. 08, Issue 01).

Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta, 2001

Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>

Sinaga, Sihombing, S. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffeenatics Medan Anggita. *JRAK*, 6(1), 119–144.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta

Tandjung, W. 2004. Marketing Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan. Malang: Banyu Media

Tjiptono, Fandy& Diana, Anastasia. (2003). Total Quality Management (Edisi Revi). ANDI 2016

Uhai, S., Sukmana, E., Iswandari, R. K., Indriani, N., Sudarmayasa, I. W., & Febriyanty, C. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kawa Coffee Point Tenggara Terhadap Minat Pelanggan Untuk Berkunjung. *Sebatik*, 26(1), 249–258. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v26i1.1876>

Lampiran 1
Kuesioner Penelitian

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA , HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BLACKBIRD COFFEE
GATOT SUBROTO SURAKARTA**

Assalamualaikum wr.wb. perkenalkan saya Krisnanda Jiwo Utomo mahasiswa STIE Surakarta program studi S1 Manajemen. Saya berharap teman teman semua bersedia mengisi kuesioner saya untuk memenuhi syarat menyelesaikan tugas akhir. Terimakasih atas waktu nya.

Petunjuk pengisian :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Domisili :
 - Surakarta
 - Sukoharjo
 - klaten
 - sragen
 - karanganyar
 - boyolali
3. Usia :
 - 18-25 tahun
 - 26-30 tahun
 - 31-40 tahun
 - $\geq$ 50 tahun
4. Pernah membeli menu di coffeshop blackbird :
 - 1 kali
 - lebih dari 1 kali

B. Data pernyataan kuisioner

1. KUALITAS PELAYANAN (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya suka pelayanan di Blackbird Coffee Gatsu karena keandalan dalam pembuatan menu oleh barista sangat baik.					
2.	Saya suka pelayanan di Blackbird Coffee Gatsu karena respon dari barista dalam menanggapi baik.					
3.	Saya suka pelayanan di Blackbird Coffee Gatsu karena ada jaminan/ compliment bila barista melakukan kesalahan dalam pelayanan maupun pembuatan produk.					
4.	Saya suka pelayanan di Blackbird Coffee Gatsu karena berempati terhadap konsumen					
5.	Saya suka pelayanan di Blackbird Coffee Gatsu karena pemabayaranya terdapat bukti fisik nota.					

2. HARGA (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Harga produk di Blackbird Coffee Gatsu sangat terjangkau.					
2.	Blackbird Coffee Gatsu seringkali mengadakan promo atau potongan harga.					
3.	Blackbird coffe bisa melakukan pembayaran di awal maupun di akhir.					
4.	Pembayaran di blackbird coffe gatsu bisa menggunakan cash maupun cashless (Qris dan Debit).					

3. KUALITAS PRODUK (X3)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	kualitas makanan dan minuman blackbird coffee memiliki reliabilitas yang baik.					
2.	daya tahan rasa pada makanan dan minuman di blackbird coffe bertahan lama.					

3.	menu makanan dan minuman di blackbird coffe sesuai dengan apa yang tertera di menu.					
----	---	--	--	--	--	--

4. KEPUASAN PELANGGAN (Y1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	saya merasa menu dan rasa yang ada di blackbird sesuai harapan.					
2.	saya merasa minat berkunjung kembali ke coffe shop blackbird.					
3.	saya akan merekomendasikan blackbird coffe kepada orang lain.					