

## KEPUASAN PELANGGAN PADA RR CAFE DELIMA PEKANBARU YANG DIPENGARUH OLEH FASILITAS DAN VARIASI MENU

Librina Tria Putri<sup>1</sup>, Yulizar Baharuddin<sup>2</sup>, Muhammad Nasir<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

Email: [200211100250@student.trunojoyo.ac.id](mailto:200211100250@student.trunojoyo.ac.id)<sup>1</sup>, <mailto:lestarihuluritadwi@gmail.com>,  
[yahya.winata@trunojoyo.ac.id](mailto:yahya.winata@trunojoyo.ac.id)<sup>2</sup>, [agung.setyawan@trunojoyo.ac.id](mailto:agung.setyawan@trunojoyo.ac.id)<sup>3</sup>,  
[ritaindah@unikama.ac.id](mailto:ritaindah@unikama.ac.id)<sup>4</sup>, <mailto:lestarihuluritadwi@gmail.com>

**Abstract:** *This research aims to determine the effect of facilities and menu variants on customer satisfaction at RR Cafe Delima Pekanbaru. The analysis used in this research was multiple linear analysis with a total of 99 respondents. Hypothesis testing is carried out by simultaneous testing and partial testing. Based on the research results, it can be concluded that facilities and menu variants simultaneously affect customer satisfaction. Likewise, partially the facilities and menu variants influence customer satisfaction at RR Cafe Delima Pekanbaru. Facilities and menu variants have a very strong relationship with customer satisfaction with a contribution of 65.90%. Meanwhile, the remaining 34.10% is determined by other variables not included in this study.*

**Keywords:** *Facilities, Menu Variants, Customer Satisfaction.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan varian menu terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis linear berganda dengan jumlah responden sebanyak 99 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan uji secara simultan dan uji secara parsial. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan varian menu, secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga secara parsial fasilitas dan varian menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru. Fasilitas dan varian menu memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 65,90%. Sedangkan sisanya 34,10% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Varian Menu, Kepuasan Pelanggan.

### PENDAHULUAN

Bisnis cafe di Indonesia saat ini khususnya di kota-kota besar semakin berkembang dengan pesat, yang ditandai dengan banyaknya bermunculan wirausahawan yang membuka usaha coffee shop dengan berbagai konsep atau ide-ide yang dibuat untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan, selain itu beberapa lokasi di kota kecil bahkan

juga banyak bermunculan cafe, ini tidak terlepas dari dukungan pemerintah setempat yang mempermudah perizinan mendirikan usaha (Jogiyanto, 2017).

Industry cafe merupakan salah satu jenis usaha yang cepat menyebar seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang berkembang pesat (Rohmawati, 2019). Cafe yaitu suatu tempat yang identik dengan meja-

meja dan kursi yang tertata rapi dan juga sofa yang nyaman, menjual aneka varian kopi dan makanan kecil sebagai penunjang disertai alunan musik dan suasana nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen (Poniman & Chaerudin, 2016).

Berkembang pesatnya bisnis cafe diberbagai wilayah Indonesia, ketika banyak bermunculan cafe baru, ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Cafe yang tidak kuat akan dengan mudah dikalahkan oleh pesaingnya. Dilihat dari sisi konsumen saat ini, mereka memiliki banyak alternatif varian dan 2 lebih selektif dalam memilih cafe yang akan dikunjungi. Ketika konsumen menganggap suatu cafe tidak memuaskan, maka cafe tersebut akan sangat mudah untuk ditinggalkan.

Bisnis cafe di Indonesia saat ini sedang berkembang sangat pesat khususnya di kota-kota besar salah satunya di Kota Pekanbaru. Banyaknya cafe yang bermunculan mengakibatkan para pelaku bisnis berpikir lebih kreatif untuk menciptakan konsep yang berbeda dari cafe-cafe yang sudah ada. Hal ini sudah tentu untuk menarik perhatian pelanggan sehingga pelanggan memutuskan untuk membeli produk yang ditawarkan dan terciptanya kepuasan pelanggan.

Jalan Delima Pekanbaru merupakan salah satu jalan dengan kepadatan penduduk yang terdiri dari berbagai unsur baik masyarakat tempatan, mahasiswa, karyawan kantoran dan berbagai unsur lainnya, sehingga usaha cafe juga ikut menjamur disepanjang jalan Delima Pekanbaru.

## Cafe di Jalan Delima Pekanbaru

| No. | Nama Cafe                  |
|-----|----------------------------|
| 1.  | RR Cafe Delima             |
| 2.  | One Bakery Coffee Shop     |
| 3.  | Banyuw Coffee & Eatery     |
| 4.  | amara.co                   |
| 5.  | Pura Coffee delima         |
| 6.  | Es Teh Indonesia Pekanbaru |
| 7.  | Adika Coffee               |
| 8.  | Jani Hati Delima           |
| 9.  | Moonice Coffee             |

Terdapat beberapa cafe yang ada di Jalan Delima Pekanbaru. RR Cafe Delima merupakan

salah satu cafe yang didirikan di kota Pekanbaru pada tanggal 14 Maret 2014 oleh bapak Irvandy Edward yang beralamat di Jalan Delima Kelurahan Tabek Gadang, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, Riau 28291. RR Cafe Delima memiliki visi yaitu menjadi cafe terbaik dan digemari masyarakat dengan pangsa pasar sebaik-baiknya dalam industri makanan dan minuman cepat saji serta menciptakan image dan kesan positif yang dapat melekat dalam pikiran konsumen sehingga konsumen berkunjung kembali. Misi RR Cafe Delima yaitu memberikan kepuasan kepada konsumen dengan menyajikan makanan dan minuman yang memiliki cita rasa tersendiri dan kualitas terbaik, menyediakan tempat nongkrong dan hang-out yang nyaman dengan harga terjangkau yang sesuai dengan kantong mahasiswa, menyediakan menu makanan dan minuman dengan harga terjangkau tetapi dengan kualitas yang baik, menciptakan suasana cafe yang nyaman dan, konsistensi dan etis merupakan dasar perusahaan dalam meraih kesuksesan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, jam operasional pada RR Cafe Delima yaitu setiap hari mulai dari pukul 07:00 - 24:00. RR Cafe Delima membagi jam kerja karyawan dalam 3 bagian shift yang dapat dilihat sebagai berikut :

## Pembagian Kerja Karyawan RR Cafe Delima Pekanbaru

| No.          | Pembagian Shift            | Pramanasi | Kaki | Kasir | Jumlah |
|--------------|----------------------------|-----------|------|-------|--------|
| 1.           | 07.00 – 14.00 WIB (pagi)   | 1         | 1    | 1     | 3      |
| 2.           | 12.00 – 19.00 WIB (middle) | 1         | 1    | 1     | 3      |
| 3.           | 17.00 – 24.00 WIB (malam)  | 1         | 1    | 1     | 3      |
| Total Jumlah |                            |           |      |       | 12     |

RR Cafe Delima membagi 3 (tiga) shift karyawan yang terdiri shift pagi yang dimulai dari pukul 07.00 WIB hingga pukul 14.00 WIB dengan jumlah karyawan sebanyak 4 (empat) orang. Shift middle yang dimulai pada pukul 12.00 WIB hingga pukul 19.00 WIB dengan jumlah karyawan sebanyak 4 (empat) orang dan shift malam yang dimulai pada pukul 17.00 WIB hingga pukul 24.00 WIB dengan jumlah

karyawan sebanyak 7 (tujuh) orang. Total karyawan pada RR Cafe Delima sebanyak 15 (lima belas) orang karyawan.

Setiap usaha akan menghadapi persaingan Begitu juga dengan RR Cafe Delima. Kompetitor RR Cafe Delima yang ada di Jl. Delima yaitu One Refinery coffee shop, Bossque Coffee & Eatery, Senusa.co, Adiksi Coffee dan lain sebagainya. Hal inilah yang mengharuskan pemilik usaha untuk memiliki strategi dalam menghadapi persaingan serta dapat meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha tersebut. Adapun jumlah pelanggan pada RR Cafe Delima pada tahun 2020 – 2022 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Jumlah Pelanggan Pada RR Cafe Delima  
Tahun 2020 – 2022**

| No. | Tahun | Jumlah Pelanggan |           |            |
|-----|-------|------------------|-----------|------------|
|     |       | Target           | Realisasi | Persentase |
| 1   | 2020  | 20.000           | 17.337    | 86,8       |
| 2   | 2021  | 20.000           | 17.983    | 89,9       |
| 3   | 2022  | 20.000           | 18.372    | 91,8       |

Jumlah pelanggan RR Cafe Delima dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Persentase pelanggan tertinggi terjadi pada tahun 2022 dengan jumlah sebesar 91,8% dan persentase pelanggan terendah terjadi pada tahun 2020 dengan jumlah sebesar 86,8 %. Setiap pelaku usaha menginginkan usaha yang mereka jalankan selalu mendapatkan keuntungan ditengah persaingan yang sedang terjadi. Tidak dapat dipungkiri bahwa persaingan tersebut akan berlangsung dan sewaktu-waktu dapat mengancam proses pertumbuhan usaha yang dijalankan. Dengan demikian diperlukan suatu strategi bagi pelaku usaha agar menjaga kepuasan para pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali

di kemudian hari. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.

Menurut Tjiptono, (2014) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika apa yang mereka terima tidak sesuai harapan atau ekspektasinya maka konsumen akan kecewa. Apabila apa yang mereka terima seperti harapan bahkan melebihi ekspektasinya atau harapan maka konsumen akan merasa senang atau merasa puas.

Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu fasilitas dan kepuasan pelanggan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan usaha dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Kelengkapan fasilitas, kebersihan, kondisi fasilitas, dan kemudahan penggunaan fasilitas perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, hal-hal tersebut secara tidak langsung akan membantu meningkatkan rasa puas pelanggan. Fasilitas yang tersedia harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan, apabila fasilitas yang ada dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan maka akan terciptanya kepuasan pelanggan yang akan memberikan keuntungan bagi RR Cafe Delima.

Pada saat ini, RR Cafe Delima menyediakan beberapa fasilitas dalam pemenuhan kepuasan pelanggan. Adapun fasilitas yang dimaksud dapat dilihat sebagai berikut :

## **Fasilitas pada RR Cafe Delima**

| No. | Fasilitas             | Kondisi                         |
|-----|-----------------------|---------------------------------|
| 1   | Ruang no smoking      | Kurang nyaman                   |
| 2   | Smoking area          | Kurang nyaman                   |
| 3   | Kursi dan meja        | Kurang baik                     |
| 4   | Kipas angin           | Kurang nyaman / berisik         |
| 5   | Wifi                  | Tidak terlalu lancar            |
| 6   | Tempat (bedah) toilet | Cukup bersih                    |
| 7   | Toilet                | Cukup bersih                    |
| 8   | Area parkir           | Terbatas untuk kendaraan roda 4 |

RR Cafe Delima telah memberikan berbagai fasilitas dalam melayani pelanggannya. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan terhadap RR Cafe Delima yang ditunjukkan melalui keputusan pembelian ulang pada cafe tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan RR Cafe Delima menyatakan bahwa masih ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian pemilik RR Cafe Delima yaitu ruang no smoking yang masih belum nyaman karena tidak adanya larangan untuk menjaga ketertiban sehingga pelanggan lain tertawa berperilaku mengganggu kenyamanan pelanggan lainnya. Selain itu, beberapa fasilitas lainnya seperti tempat parkir yang masih terbatas sehingga perlu adanya perbaikan agar menjaga kenyamanan pelanggan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variasi menu. Variasi menu merupakan varian makanan yang disediakan untuk memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya dalam waktu yang bersamaan. Variasi menu juga dibedakan berdasarkan resep masakan, cara pengolahan, bahan makanan, sampai dengan jenis makanan dalam suatu hidangan. Variasi menu dapat di cirikan dengan perbedaan ukuran, perbedaan harga dan perbedaan. Menyediakan keberagaman menu yang ditawarkan kepada pelanggan, dengan menyediakan pilihan menu yang berbagai macam diharapkan dapat meningkatkan penjualan dengan banyaknya pelanggan yang datang ke cafe RR Delima.

Pentingnya variasi menu dalam suatu usaha membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dimana dengan variasi seorang

pelanggan dapat memilih dan membandingkan beberapa makanan dan memilih sesuai selera yang di inginkan, dengan demikian pelanggan akan memilih untuk datang berbelanja secara terus-menerus dan memilih tempat yang dapat memenuhi berbagai macam menu. Berdasarkan hasil survey peneliti menemukan bahwa RR Cafe Delima menyediakan berbagai macam jenis makanan dan minuman untuk ditawarkan kepada pelanggan. Mengingat variasi menu merupakan salah satu daya tarik terpenting dalam penjualan. Variasi dapat dilihat dari pandangan dimana seorang pelanggan melihat banyaknya jenis menu maupun ukuran produk yang disediakan, sehingga seorang pelanggan tidak mengambil keputusan secara terpaksa, dalam arti keputusan secara terpaksa yaitu membeli suatu produk karena tidak memiliki pilihan untuk membeli jenis produk lainnya, karena barang yang disediakan hanya satu jenis saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan RR Cafe Delima menyatakan bahwa masih terdapatnya menu yang memiliki rasa tidak terlalu istimewa dengan porsi yang sedikit, sehingga varian menu yang ditawarkan tidak membentuk suatu ciri yang membuat menu tersebut tidak menjadi menu istimewa bagi pelanggan. Dengan demikian hal tersebut akan memberikan kesan yang kurang baik bagi pelanggan RR Cafe Delima Pekanbaru.

Penelitian yang dilakukan oleh Jayusman, (2022) Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun menunjukkan hasil bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun. Dengan adanya fasilitas yang baik maka kepuasan pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun akan meningkat. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihombing et.al., (2022) Pengaruh varian menu, harga, dan suasana cafe, terhadap kepuasan konsumen Cafe Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin menunjukkan hasil bahwa terdapat

pengaruh signifikan secara parsial berkorelasi positif Varian Menu terhadap kepuasan konsumen Cafe Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan permasalahan yaitu apakah fasilitas dan variasi menu berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk melihat pengaruh fasilitas dan variasi menu secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan (Kotler & Keller, 2016). Terdapat 3 (tiga) indikator kepuasan pelanggan menurut Indrasari, (2019) yaitu : 1. Kesesuaian harapan, 2. Minat berkunjung kembali, 3. Ketersediaan merekomendasikan

### 2. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan (Kotler, 2017). Terdapat 3 (tiga) indikator fasilitas menurut Wahid, (2015) yaitu : 1. Fasilitas utama, 2. Fasilitas pendukung, 3. Fasilitas penunjang.

### 3. Variasi Menu

Variasi menu merupakan tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi oleh pelanggan yang dihasilkan oleh suatu produsen (Kotler, 2017). Terdapat 4 (empat) indikator variasi menu menurut Kotler, (2017) yaitu : 1. Ukuran, 2. Harga, 3. Tampilan, 4. Bahan-bahan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian telah dilakukan terhadap pelanggan RR Cafe yang beralamat di di Jl. Delima Kelurahan Tabek Gadang, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dengan waktu penelitian dilaksanakan selama 2 (dua) bulan terhitung bulan September – hingga bulan Oktober 2023. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan RR Cafe Delima pada tahun 2022 yang berjumlah sebanyak 18.352 pelanggan. Sampel dihitung menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2016) dengan jumlah sampel adalah 99 orang responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan *file research*. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis linear berganda. Uji hipotesis dilakukan dengan uji secara simultan dan uji secara parsial. Adapun persamaan dari regresinya adalah :  $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$ .  $Y$  = Kepuasan Pelanggan,  $\alpha$  = konstanta sebagai titik potong,  $X_1$  = Fasilitas,  $X_2$  = Variasi Menu.  $\beta_1, \beta_2$  = Koefisien Regresi,  $\epsilon$  = *Error Term*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisa Regresi Linear Berganda

| Model        | Coefficients <sup>a</sup>  |            |
|--------------|----------------------------|------------|
|              | Unstandardized Coefficient | Std. Error |
| 1 (Constant) | 6,447                      | 3,926      |
| Fasilitas    | 0,692                      | 0,142      |
| Variasi Menu | 0,345                      | 0,101      |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

$$Y = 6,447 + 0,692X_1 + 0,345X_2$$

- 1) Nilai konstanta (a) adalah bernilai positif yaitu 6,447. Artinya jika fasilitas dan varian menu bernilai 0 (nol), maka kepuasan pelanggan bernilai tetap sebesar 6,447.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel fasilitas bernilai positif, yaitu 0,692, artinya setiap peningkatan variabel fasilitas sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,692 dengan asumsi

variabel lain bernilai tetap (konstan) dan begitu juga sebaliknya.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel varian menu bernilai positif, yaitu 0,345, artinya setiap peningkatan variabel varian menu sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,345 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai tetap (konstan) dan begitu juga sebaliknya.

## 2. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) Uji Simultan (Uji F)

| Model         | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.               |
|---------------|----------------|-----|-------------|--------|--------------------|
| 1. Regression | 855,344        | 2   | 427,672     | 40,816 | 0,000 <sup>b</sup> |
| Residual      | 874,493        | 98  | 8,923       |        |                    |
| Total         | 1729,838       | 100 |             |        |                    |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
b. Predictors: (Constant), Varian Menu, Fasilitas

Signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,050, artinya variabel independent berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependent. Dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama, variabel fasilitas dan varian menu berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru.

## 3. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t) Hasil Uji t

| Model         | t     | Sig.  |
|---------------|-------|-------|
| 1. (Constant) | 1,690 | 0,106 |
| Fasilitas     | 4,762 | 0,000 |
| Varian Menu   | 3,424 | 0,001 |

- 1) Variabel fasilitas (X1) diperoleh nilai signifikan sebesar 0.000. Berdasarkan hasil signifikansi tersebut ternyata nilai signifikansi variabel fasilitas lebih kecil dari 0,050 ( $0,000 < 0,050$ ) yang berarti bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan kata lain variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru.
- 2) Variabel varian menu (X2) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001. Berdasarkan hasil signifikansi tersebut ternyata nilai

signifikansi variabel varian menu lebih kecil dari 0,050 ( $0,001 < 0,050$ ) yang berarti bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan kata lain variabel varian menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru.

## 4. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

| Model | R                  | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | 0,848 <sup>b</sup> | 0,659    | 0,650             | 2,953                      |

a. Predictors: (Constant), Varian Menu, Fasilitas  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Diperoleh nilai Koefisien Korelasi (R) sebesar 0,848 yang berada pada interval koefisien (0,800 - 1,000) yang diartikan bahwa hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat. Dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas dan varian menu memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru. nilai koefisien determinasi variabel bebas terhadap variabel terikat diperoleh R Square sebesar 0,659 ( $0,659 \times 100 = 65,90\%$ ), artinya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat berada pada interpretasi kuat ditentukan oleh variabel fasilitas dan varian menu. Sedangkan sisanya sebesar 34,10% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pada RR Cafe Delima Pekanbaru dapat dilihat bahwa pada umumnya responden didominasi oleh laki-laki. Cafe sering dianggap sebagai tempat untuk bersosialisasi dan bertemu dengan orang-orang. Kaum laki-laki lebih cenderung mencari interaksi sosial atau pertemuan informal, mereka mungkin lebih sering berada di kafe. Dilihat dari

distribusi umur mayoritas responden berada dalam rentang usia 31-40 tahun. Hasil ini menunjukkan bahwa populasi responden cenderung lebih berusia dewasa. Orang-orang pada rentang usia ini seringkali berada pada fase karier yang aktif. Cafe dapat menjadi tempat yang nyaman untuk bekerja atau melakukan pertemuan bisnis informal. Mereka mencari lingkungan yang mendukung pekerjaan atau pertemuan dengan rekan kerja.

Pada analisis pekerjaan, dapat diamati bahwa mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta. Beberapa orang responden dengan pekerjaan yang padat tentunya memiliki keinginan untuk mencari ruang kerja alternatif di luar rumah atau kantor. Kafe menawarkan suasana yang lebih santai dan dapat menjadi tempat yang cocok untuk bekerja sambil menikmati minuman atau makanan. Dalam konteks pendapatan, terlihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendapatan antara Rp. 4 - 5 juta. Para responden memiliki kemampuan finansial yang lebih baik dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda. Hal ini dapat memungkinkan mereka untuk lebih sering menghabiskan waktu di tempat-tempat seperti cafe.

Berdasarkan hasil uji secara bersama-sama (simultan) variabel penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan varian menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru. Pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan "Saya merasa puas karena variasi menu yang di tawarkan RR Cafe Delima Pekanbaru sesuai dengan kebutuhan". Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap RR Cafe Delima Pekanbaru, yang didasarkan pada variasi menu yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan bukan hanya sebatas aspek

rasa makanan, tetapi juga melibatkan faktor variasi menu yang mampu memenuhi preferensi dan kebutuhan individu.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa RR Cafe Delima Pekanbaru telah berhasil menyajikan pilihan menu yang beragam, menciptakan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi pelanggan dengan selera dan keinginan yang berbeda-beda. Keberhasilan dalam memahami dan merespons kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan citra dan reputasi bisnis kuliner, menciptakan loyalitas pelanggan, serta mendukung pertumbuhan bisnis di pasar yang kompetitif. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pernyataan "Saya datang ke RR Cafe Delima Pekanbaru setiap sekali dalam satu minggu". Hasil tersebut menunjukkan bahwa intensitas kunjungan pelanggan ke RR Cafe Delima Pekanbaru tidak dapat dipastikan. Pelanggan datang ke cafe tersebut dalam dua kali seminggu, mereka datang sesuai dengan kondisi aktifitas dan kebutuhan mereka untuk mendapatkan waktu luang di RR Cafe Delima Pekanbaru.

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi. Kotler & Keller (2016) mengatakan kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang.

Bahrudin & Zuhro, (2016) menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau

mengonsumsi barang atau jasa. pelanggan yang puas akan mengonsumsi produk tersebut secara terusmenerus, mendorong pelanggan akan loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut. Tjiptono (2014:353) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Ini merupakan penilaian evaluative pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.

Berdasarkan hasil uji secara sendiri-sendiri (parsial) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru. Pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Fasilitas pendukung yang lengkap sehingga membantu para pelanggan untuk bersantai di RR Cafe Delima Pekanbaru”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang lengkap dalam menciptakan pengalaman santai bagi pelanggan di RR Cafe Delima Pekanbaru.

Fasilitas yang komprehensif tidak hanya memperkaya pengalaman konsumen tetapi juga menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman. Keberadaan fasilitas lengkap, seperti tempat duduk yang nyaman, dan wifi memberikan peluang bagi pelanggan untuk bersantai, bekerja, atau bersosialisasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik kafe sebagai tempat tujuan yang menyenangkan untuk berbagai kegiatan, menggambarkan komitmen RR Cafe Delima Pekanbaru dalam memberikan layanan yang lebih dari sekadar menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menciptakan ruang yang menyenangkan untuk bersantai dan

berkumpul. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pernyataan “Fasilitas utama yang lengkap dan memadai untuk beraktifitas di RR Cafe Delima Pekanbaru”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa RR Cafe Delima pekanbaru masih memiliki fasilitas yang kurang lengkap seperti area parkir yang terbatas dan sangat dekat dengan badan jalan. Sehingga dapat membahayakan pelanggan.

Menurut Tjiptono, (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang (Santania, 2016). Fasilitas biasanya berhubungan dengan tempat dan dekorasi yang dirancang sedemikian rupa oleh perusahaan untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan yang mana akhirnya membuat pelanggan menjadi nyaman dan memunculkan niat mereka untuk berkunjung kembali, bahkan mempromosikannya secara tidak langsung kepada orang lain.

Menurut Kotler, (2017) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Sedangkan menurut Daradjat, (2014), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Dalam suatu perusahaan untuk

mencapai tujuan diperlukan alat pendukung yang digunakan dalam proses atau aktivitas perusahaan tersebut. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktivitas perusahaan maka semakin lengkap pula sarana pendukung dan fasilitas untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil uji secara sendiri-sendiri (parsial) variabel penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel varian menu terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru. Pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Saya merasa puas karena aroma menu yang disajikan RR Cafe Delima Pekanbaru selalu fresh”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas aroma menu yang disajikan oleh RR Cafe Delima Pekanbaru, yang selalu dianggap segar. Aroma makanan memainkan peran penting dalam pengalaman kuliner, dan kesan kesegaran ini menciptakan daya tarik khusus bagi pelanggan. Kualitas aroma yang segar dapat memberikan sensasi menyenangkan, meningkatkan selera makan, dan menciptakan pengalaman kuliner yang lebih memuaskan secara menyeluruh.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa RR Cafe Delima Pekanbaru tidak hanya fokus pada rasa menu, tetapi juga pada aspek sensorik lainnya yang dapat meningkatkan kenikmatan pelanggan. Keberhasilan dalam menyajikan aroma yang segar mencerminkan perhatian mereka terhadap kualitas bahan baku dan proses persiapan makanan, memberikan nilai tambah bagi reputasi kafe di mata konsumen. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pernyataan “Saya merasa puas terhadap porsi menu yang di hidangkan pada RR Cafe Delima Pekanbaru”. Hasil tersebut

menunjukkan bahwa responden merasa porsi menu yang dihidangkan tidak terlalu banyak. Hal tersebut membuat konsumen merasa kurang puas terhadap porsi makanan yang dihidangkan RR Cafe Delima Pekanbaru.

Menurut Ariyan (2014) menu adalah suatu susunan beberapa macam hidangan yang disajikan pada waktu tertentu. Menu dapat terdiri dari satu macam hidangan yang lengkap atau tidak lengkap, juga dapat berupa hidangan untuk makan atau sarapan pagi, untuk makan siang atau makan malam saja ataupun hidangan makan untuk satu hari penuh dengan atau tanpa makan selingan. Minantyo (2014) menyatakan bahwa dalam menyusun suatu menu perlu diperhatikan variasi makanannya. Variasi makanan tersebut meliputi variasi bahan dasar, variasi rasa, variasi warna, variasi tekstur, serta variasi metode pengolahan. Salah satu unsur kunci dalam persaingan bisnis kuliner adalah ragam menu yang disediakan oleh sebuah cafe. Oleh karena itu, perusahaan harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman menu yang dijual, karena dengan adanya penawaran pelayanan dari kompetitor atas berbagai macam menu yang lengkap mulai dari rasa, jenis makanan dan minuman, dan ketersediaan produk setiap saat.

Varian Menu adalah susunan golongan makanan yang terdapat dalam suatu hidangan yang berbeda pada tiap kali penyajian. Hal tersebut akan dapat menarik perhatian pelanggan untuk melakukan suatu pembelian dan memudahkan pelanggan dalam memilih dan membeli berbagai macam menu sesuai dengan keinginan mereka (Karya, 2019). Menciptakan suatu variasi pada produk akan menghasilkan keragaman pilihan bagi pelanggan, keragaman produk sendiri adalah kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko.

Kotler, (2017) juga mengatakan bahwa varian produk adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi oleh pelanggan yang dihasilkan oleh suatu produsen. Tugas dari sebuah pemasaran sebenarnya bukanlah mencari pelanggan yang tepat untuk suatu produk, melainkan menemukan produk yang tepat untuk pelanggan, sehingga diharapkan dengan penyajian menu makanan dan minuman yang bervariasi akan dapat memenuhi keinginan para pelanggan yang masing-masing memiliki perbedaan dalam hal selera dan kesukaan bentuk atau rasa (Karya, 2019).

## KESIMPULAN

Secara simultan, fasilitas dan varian menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru dibuktikan dengan hasil olahan data yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara parsial, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan varian menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada RR Cafe Delima Pekanbaru. Besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 65,70%, sedangkan sisanya 34,30% ditentukan oleh variabel diluar model penelitian.

Disarankan kepada pimpinan RR Cafe Delima Pekanbaru agar melengkapi fasilitas utama seperti tempat parkir dan fasilitas lainnya agar konsumen merasa nyaman selama berada pada RR Cafe Delima Pekanbaru. Kepada pimpinan RR Cafe Delima Pekanbaru agar memberikan porsi tambahan agar konsumen merasa puas dalam menikmati menu yang ditawarkan oleh RR Cafe Delima Pekanbaru. Penelitian ini selanjutnya dapat dilakukan pada objek yang sama dengan variabel yang berbeda atau pada objek yang berbeda dengan variabel yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2015). Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto. In Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya (Vol. 18, Issue 1).
- Buchari, H. A., & Saladin, D. (2012). Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab. In CV. Linda Karya.
- Calin, A. (2013). What means marketing management in a competitive environment? Research and Science Today, 1.
- Daft, R. L. (2015). Era baru manajemen. In Era baru manajemen.
- Emron, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. In Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Jayusman, H. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun. Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Antakusuma, 10(2), 93–100.
- Jogiyanto, H. (2017). Teori portofolio dan analisis investasi ed.11. : BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, P. (2017). Marketing For Competitiveness. In Penerbit Bentang (Vol. 1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management, 15e édition. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta. In e – Jurnal Riset Manajemen.
- Mangkunegara, A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Poniman, B., & Chaerudin, A. (2016). Manajemen Pemasaran & Manajemen

- Pemasaran Jasa. In University Mulawarman. Cv Budi Utama.
- Putri, L. T., Diantara, L., & Yogi, F. (2023). Direct Marketing Dan Price Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mitsubishi L 300 Pada PT. Suka Fajar Ltd Cabang Bangkinang Kota. *Jurnal Daya Saing*, 9(3), 746-754.
- Putri, L. T., Marantika, A., Setiawan, A., Salis, M., Putra, R., & Diani, N. R. (2023). Credit Purchase Decision at PT. Finansia Multi Finance Bangkinang Based on Quality of Service and Trust. *Greenation International Journal of Economics and Accounting (GIJEA)*, 1(3), 265-273.
- Mirnasari, P., Putri, L. T., & Diantara, L. (2023). Pengaruh Display, Promosi Media Sosial Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ivo Fashion Bangkinang Kota. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 3(1), 14-23.
- Rao, C. P., Kothari, V., & Kurtz, D. (2015). Global Marketing Opportunities in Services for Third World Business. In *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science*. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-17323-8\\_45](https://doi.org/10.1007/978-3-319-17323-8_45)
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Landasanteori.Com, 2012.
- Rohmawati, I. (2019). Pengaruh Café Atmosphere Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Dapurane Tia Kedungadem-Bojonegoro. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* ISSN 2337- 6708, 07(01).
- Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. In Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sihombing, M. M., Arifin, M. H., & Maryono, M. (2022). Pengaruh Varian Menu, Harga, dan Suasana Cafe, Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin. *Smart Business Journal*, 1(1), 26. <https://doi.org/10.20527/sbj.v1i1.12787>
- Siswanto. (2019). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional, Edisi Revisi*. In Bumi AKsara (Vol. 1).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. In *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. In *Metodologi Penelitian* (pp. 1–200).
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Edisi Revisi*. In Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. In 1.