

Pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan di cafe stasiun kopi Kabupaten Purwakarta

Dika Meirista¹ · Sandra Sriwendiah² · Cindy Prasanti²

Accepted: 17 November 2023 / Published online: 11 Desember 2023

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Stasiun Kopi Purwakarta.

Metodologi/Pendekatan: Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *survei*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi dan studi kepustakaan.

Hasil: Hasil penelitian mengungkapkan bahwa *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Stasiun Kopi Purwakarta. Selain itu *physical evidence* dan kepuasan pelanggan yang diperoleh dan dirasakan oleh pelanggan Cafe Stasiun Kopi Purwakarta berada pada kategori sangat tinggi. Besarnya pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan adalah 76,6% sisanya 23,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti produk, tempat, harga, promosi, orang, proses, yang tidak diteliti oleh penulis.

Implikasi Praktis: Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi pihak cafe terkait urgensi meningkatkan dan memperhatikan kembali *physical evidence*.

Kebaruan: Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks pengelolaan café.

Kata Kunci: *Physical Evidence*; Kepuasan Pelanggan

Komunikasi dilakukan oleh Dika Meirista.

✉ Dika Meirista

dika.meirista03@gmail.com

Sandra Sriwendiah

sandrasriwendiah.stieb@gmail.com

Cindy Prasanti

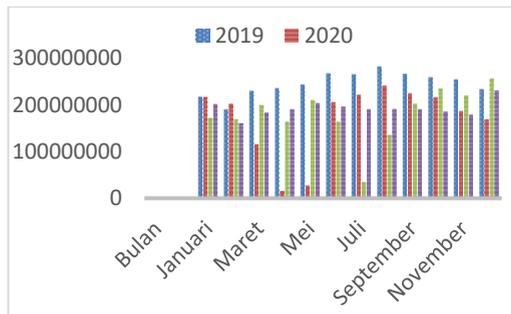
Prasanticindy5@gmail.com

¹ Program Studi Administrasi Bisnis, STIEB Perdana Mandiri, Purwakarta, Indonesia

² Program Studi Manajemen Bisnis, STIEB Perdana Mandiri, Purwakarta, Indonesia

Pendahuluan

Perkembangan bisnis cafe di Indonesia pada saat ini mengalami kemajuan yang pesat (Asmara, 2020). Banyak wirausahawan yang membuka usaha cafe baru dengan berbagai konsep yang menarik untuk memikat pelanggannya (Sihombing dkk, 2022). Fenomena yang ditemui yaitu berkembangnya bisnis cafe di kota Purwakarta. Ketika banyak bermunculan cafe baru, hal ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Cafe yang tidak kuat bertahan akan dengan mudah dikalahkan oleh pesaingnya. Dilihat dari konsumen saat ini, mereka memiliki banyak alternatif varian dan lebih selektif dalam memilih cafe yang akan dikunjungi (Simanullang, 2023). Persaingan ini menimbulkan penurunan penjualan pada Cafe Stasiun Kopi Purwakarta selama empat tahun kebelakang, sebagaimana dapat dilihat dalam data penjualan yang diberikan oleh Stasiun Kopi Purwakarta pada Gambar 1.



Gambar 1 Penjualan Cafe Stasiun Kopi Purwakarta

Permasalahan penurunan penjualan ini diduga salah satunya yaitu dampak Covid-19 yang bermula pada bulan Maret 2020. Pelaku bisnis salah satunya yaitu bisnis *coffee shop* yang terdampak Covid-19 dengan diberlakukannya pembatasan kegiatan masyarakat, terlihat dengan berkurangnya omset penjualan, distribusi bahan baku yang terlambat, dan tingkat daya beli masyarakat menurun (Krey, 2022). Penyebab lain dari penurunan penjualan Cafe Stasiun Kopi Purwakarta di duga dipengaruhi oleh pesaing yang memiliki strategi pemasaran yang lebih inovatif yang memberikan kepuasan lebih pada pelanggan. Menurut Tjiptono (2019), “Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian”. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), Salah satu faktor yang dapat memuaskan pelanggan adalah *physical evidence*. Menurut Abubakar (2018), “Bukti fisik (*physical evidence*) adalah suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan”. Pentingnya *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan hasil penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Tryadi dan Muhajirin (2021) yang menyatakan bahwa *Physical Evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Surf Cafe Kota Bima. Semakin baik fasilitas fisik yang ditawarkan, maka akan menimbulkan ekspektasi positif, sehingga memungkingkan untuk menciptakan kepuasan (Kosnan, 2020).

Berdasarkan penjabaran yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagaimana berikut di mana Gambar 2 merupakan model penelitian dari penelitian ini.

H₁: *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Stasiun Kopi Purwakarta.



Gambar 2 Model Penelitian

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) mengatakan bahwa, “Metode Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *survey*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik penarikan sampelnya yaitu *non-probability sampling*. Sampel yang diambil yaitu 96 sampel untuk mewakili populasi yang diambil. Untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas *physical evidence* terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Stasiun Kopi Purwakarta.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Adapun uji validitas yang dilakukan oleh penulis dengan menyebar kuesioner terhadap 96 responden. Dengan pernyataan untuk *physical evidence* berjumlah 20 butir pernyataan dan pernyataan kepuasan pelanggan berjumlah 15 butir pernyataan. Didapatkan hasil bahwa seluruh butir pernyataan valid, baik

variabel *physical evidence* maupun variabel kepuasan pelanggan sehingga seluruh butir pernyataan tersebut dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Berdasarkan hasil output data SPSS uji realibilitas diketahui bahwa besaran nilai Cronbach's Alpha pada variabel *physical evidence* yaitu, 0,954 diatas 0,60 dengan item pernyataan berjumlah 20 dan nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap *instrument* penelitian kuesioner pada variabel kepuasan pelanggan yaitu, 0,962 dengan item pernyataan berjumlah 15. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh butir pernyataan pada *instrument* penelitian kuesioner telah reliabel:

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

| Item Pertanyaan | Cronbach Alpha | Keterangan |
|------------------------------|----------------|------------|
| <i>Physical evidence</i> (X) | 0,761 | Reliabel |
| Kepuasan pelanggan (Y) | 0,770 | Reliabel |

Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* semua variabel lebih besar dari koefisien kesepakatan 0,70 yaitu 0,863 untuk instrumen variabel pelatihan, dan 0,793 untuk instrumen kinerja. Oleh karenanya dapat disimpulkan indikator atau kuesioner yang digunakan variabel pelatihan dan kinerja, semua dinyatakan reliabel sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Analisis Korelasi Sederhana

Tabel 2 Hasil Uji Korelasi Linear Sederhana

| | | <i>Physical evidence</i> | Kepuasan pelanggan |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------|
| <i>Physical evidence</i> | Pearson Correlation | 1,000 | 0,832** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0,000 |
| | N | 96 | 96 |
| Kepuasan pelanggan | Pearson Correlation | 0,832** | 1,000 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | |
| | N | 96 | 96 |

Catatan: **Signifikansi 0,01

Tabel 2 nilai kolerasi pearson product moment yang diperoleh sebesar 0,832. Jika dikonfirmasi dengan tabel interpretasi koefisien nilai r, maka kolerasi sebesar 0,832 berada pada tingkat 0,80 – 1,00 yang artinya hubungan antara *physical evidence* dengan kepuasan pelanggan sangat tinggi. Karena nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) artinya signifikan. Terbukti bahwa *physical evidence* mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 0,875 | 0,766 | 0,763 | 5,455 |

Tabel 3 di atas menunjukkan nilai R = 0,875 dan koefisien determinan (*R square*) sebesar 0,766 (adalah pengkuadratan dari koefisien kolerasi atau $0,875 \times 0,875 = 0,766$). Artinya variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi sebesar 76,6% oleh variabel *physical evidence* (X).

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Sederhana

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|--------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 (Constant) | 5,306 | 3,013 | | | 1,761 | 0,081 |
| <i>Physical evidence</i> | 0,706 | 0,040 | 0,875 | | 17,527 | 0,000 |

Tabel 4 menunjukkan nilai konstanta 5.306 dan nilai beta untuk variabel *physical evidence* 0,706. Dengan demikian diperoleh persamaan regresi $Y = a + bX$ atau $Y = 5.306 + 0,706X$. Hal ini berarti variabel *physical evidence* (X) berpengaruh terhadap kepuasan. Tabel 4 juga menunjukkan $t_{hitung} = 17.527$ dan signifikan ($\alpha = 0,05$) untuk uji dua pihak serta df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 atau $(96 - 2) = 94$. Sehingga didapat $t_{tabel} = 1,661$. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $17.527 > 1,661$ dan nilai probabilitas 0,05 lebih dari nilai Sig ($0,05 > 0,000$). Sehingga H_1 terdukung yang artinya *physical evidence* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Stasiun Kopi Purwakarta.

Simpulan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *physical evidence* (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di Cafe Stasiun Kopi Purwakarta. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil pengolahan data yang mengindikasikan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh *physical evidence*, sehingga *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbukti dari nilai yang didapat sebesar 76,6%, sedangkan sisanya 23,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, variabel yang dimaksud seperti produk, tempat, harga, promosi, orang, dan proses.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *physical evidence* terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *physical evidence* terhadap variabel kepuasan pelanggan di Cafe Stasiun Kopi Purwakarta. Maka peneliti merekomendasikan agar untuk terus meningkatkan dan memperhatikan kembali *physical evidence* disana. Peningkatan *physical evidence* bisa dilakukan secara bertahap, yaitu memperluas lahan parker, mengubah warna cat pada bangunan, dan membuat kartu bisnis. Selain itu, pihak manajemen juga dapat *physical evidence* (sarana) dengan apa yang menjadi keinginan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Cafe Stasiun Kopi Purwakarta.

Daftar Pustaka

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Asmara, S. (2020). Tinjauan Kritis Kendala dan Dampak Pengembangan Pariwisata Indonesia. *Prosiding WEBINAR Fakultas Ekonomi Unimed "Strategi Dunia Usaha Menyikapi Status Indonesia Sebagai Negara Maju: Pra dan Pasca Covid-19"*, 140-151.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Krey, J. T. (2022). Penerapan kebijakan PPKM dan dampaknya terhadap pendapatan pelaku usaha mikro dan kecil di Kota Jayapura. *Thesis*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- 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), 26-33.
- Simanullang, W. (2023). PENGARUH KEWAJARAN HARGA DAN SUASANA CAFÉ TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFÉ UWO 77 DI SIDIKALANG KABUPATEN DAIRI.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi.
- Tryadi, A., & Muhajirin. (2021). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Surf Café Kota Bima). *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 2(7), 291-298.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing 2nd Edition: Integrating Customer Focus*. McGraw-Hill Inc.