

## Pengaruh Kebersihan Lokasi Pada Saat Pandemi COVID-19 Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopi Soe Taman Palem

Vanesia Yolanda<sup>1</sup>, Sofiani<sup>2</sup>

Universitas Bunda Mulia  
email: sofiani@bundamulia.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kebersihan lokasi di Kopi Soe Taman Palem pada masa pandemi covid-19 ini. Penelitian ini melakukan penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi dan kuisioner. Dengan membagikan 276 responden. Teknik pengambilan data yaitu dengan data primer atau data yang diambil langsung oleh responden dengan menjawab kuisioner. Dalam teknik ini menggunakan regresi linier. Adanya variabel independen dalam penelitian ini adalah Kebersihan Lokasi dan untuk variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan dalam uji t pengaruh kebersihan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Soe Taman Palem terdapat pengaruh yang signifikan. Dari hasil uji f Kopi Soe Taman Palem berpengaruh secara simultan karena nilai sig (0.000) < 0.05 dan nilai Nilai Adjusted R Square sebesar 0.383 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 38,3% yang didapat dari nilai Adj R Square. Tingkatkan kebersihan di semua sisi outlet dan tetap menjalankan protokol kesehatan, Kebersihan lokasi Kopi Soe Taman Palem harus tetap dijaga dan dipertahankan karena sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan pada saat pandemi covid-19 ini.

**Kata Kunci:** Kebersihan Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Pandemi covid-19

### Abstract

*This research was conducted to determine the effect cleanliness at Kopi Soe Taman Palem during the covid-19 pandemic. This study conducted quantitative research and data collection techniques used were observation and questionnaires. By distributing 276 respondents. The data collection technique is primary data or data taken directly by respondents by answering questionnaires. In this technique using linear regression. The independent variable in this study is Location Cleanliness and the dependent variable is Customer Satisfaction. The results showed that in the t-test the effect of location cleanliness on customer satisfaction at Kopi Soe Taman Palem there was a significant effect. From the results of the f test, Kopi Soe Taman Palem has a simultaneous effect because the value of sig (0.000) < 0.05 and the value of the Adjusted R Square value of 0.383 which means that the influence of the independent variable (X) on the dependent variable (Y) is 38.3% obtained from the value of Adj R Square. Improve cleanliness on all sides of the outlet and continue to carry out health protocols. The cleanliness of the Kopi Soe Taman Palem location must be maintained and maintained because it greatly affects customer satisfaction during this covid-19 pandemic.*

**Keywords:** Location Cleanliness, Customer Satisfaction, Pandemi Covid-19

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan bisnis pada saat ini telah berkembang secara pesat. Para pembisnis di tuntut untuk menyesuaikan dengan trend yang ada serta dapat berinovasi supaya bisnis tersebut dapat terus berjalan dengan baik, begitupula dengan para pebisnis di bidang food and beverage. Data terakhir pada 2018 yang bersumber dari Badan Pusat Statistik, usaha yang bergerak dibidang penyajian makanan dan minuman sekitar 4216 yang tercatat di DKI Jakarta dan akan terus bertambah seiring berjalannya waktu.

Pada awal tahun 2020 indonesia menghadapi sebuah virus corona atau yang dikenal sebagai COVID-19 yang sudah menyebar di beberapa negara lainnya. Dampak yang di hasilkan oleh COVID-19 ini sangat besar atau sangat meluas, dampak tersebut menyebar keseluruh sektor perekonomian di Indonesia, maka dari itu pemerintah menerapkan beberapa peraturan yang harus di patuhi oleh masyarakat seluruh indonesia untuk mengurangi tingkat penyebaran dari virus ini. Pada penelitan ini penulis akan membahas tentang Kopi Soe yang terletak di Taman Palem Mutiara merupakan sebuah kafe yang memiliki konsep unik untuk memikat para pelanggan, baik kalangan muda ataupun orang tua dari pelanggan yang termasuk golongan menengah kebawah sampai menengah keatas yang sedang ingin berkumpul. Karena adanya pembatasan sosial yang dilakukan oleh pemerintah Kopi Soe Taman Palem mengikuti ajuran protokol kesehatan seperti menyediakan hand sanitizer, melakukan penyemprotan disinfektan di meja dan kursi yang telah di pakai oleh pelanggan, dan melakukan pembatasan tempat duduk dengan memberi jarak. Semakin merabakya virus corona ini kopi soe pun memperketat kebersihan di outlet, seperti kebersihan ruangan, meja, kursi, kasir, produk. Kopi Soe menyajikan beberapa macam minuman berupa es kopisoe

goela merah yang merupakan minuman andalan dan minuman lainnya yang berbahan dasar kopi yaitu es kopi rum, es kopi coklat dan juga berbagai minuman lainnya yang tidak berbahan kopi. Kopi Soe merupakan salah satu kafe yang memikat banyak pelanggan jika dibandingkan dengan kafe – kafe lainnya yang ada di daerah Taman Palem Mutiara. Tidak diketahui apa yang membuat Kopi Soe lebih ramai dibandingkan dengan kafe lainnya apakah minuman yang disajikan, perlakuan pelayan atau kebersihan dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan lebih memuaskan sehingga membuat pelanggan tersebut merasa puas dan ingin mengunjungi Kopi Soe kembali dan menjadi repeat buyer. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Kebersihan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Soe Taman Palem.

## **METODOLOGI**

### **Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017) pengertian objek penelitian adalah sebagai berikut: “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan realiable tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Objek penelitian yang akan penulis teliti adalah variabel kebersihan lokasi yang akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah informan, yang berarti orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan suatu informasi tentang situasi dan kondisi latar dari suatu penelitian Moloeng (2010) Subjek penelitian merupakan lokasi atau daerah yang akan dituju untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian yang telah

ditentukan sebelumnya. Berdasarkan pendapat ahli diatas, bahwa subjek penelitian adalah seseorang atau informan yang dapat memberikan informasi tentang objek penelitian yang akan dituju. infoman yang dituju harus mengetahui situasi dan kondisi dari objek yang dituju oleh peneliti. Subjek penelitian ini adalah manager atau karyawan Kopi Soe Taman Palem pengumpulan data akan dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dan mewawancarai narasumber.

### **Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang akan digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan di penelitian ini. Adapun unit analisis yang digunakan adalah konsumen Kopi Soe Taman Palem yang datang. Berdasarkan pendapat ahli diatas, bahwa jenis penelitian kuantitatif yang akan dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan beberapa sampel dan populasi untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh penulis.

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah

seluruh konsumen yang pernah datang ke Kopi Soe. Populasi yang didapat dari data sekunder yang diberikan langsung oleh manager Kopi Soe Taman Palem yang berasal dari totalan penjualan selama 6 bulan terakhir. Oleh karena itu, maka akan digunakan sampel dalam penelitian. Maka dari sampel tersebut, akan mempermudah dalam melakukan analisis dan mendapatkan kesimpulan.

#### **Sampel**

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa, “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah probability random sampling. Menurut Sugiyono (2019) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam teknik probability Random sampling ini akan menggunakan simple random sampling. Menurut Sugiyono (2019) simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpercil dan memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel untuk mewakili populasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampel probability random sampling teknik ini adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2017). Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 900 populasi yang

didapat melalui data sekunder. Lalu dihitung dengan teknik slovin. Perhitungan sampel menurut Rumus Slovin Penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan galat sebesar 5% diperoleh hasil 276 responden yang datang langsung ke outlet Kopi Soe Taman Palem.

## Metode Analisis Data

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas langkah selanjutnya melakukan uji normalitas. Data dinyatakan normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05 Priyatno (2009). Berdasarkan ahli diatas bahwa uji normalitas dapat berguna untuk mengetahui variabel terkait dapat dikatakan normal atau tidaknya jika hasilnya lebih besar dari 0,05.

#### Uji F

Uji statistika f bertujuan untuk menunjukkan apakah sebuah variabel bebas yang dimasukkan akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat atau tidak terikat Ghozali (2009).

#### Uji T

Uji T dilakukan untuk pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

### Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Ghozali (2012). Nilai koefisien determinasi terletak pada 0 dan 1. Klasifikasi

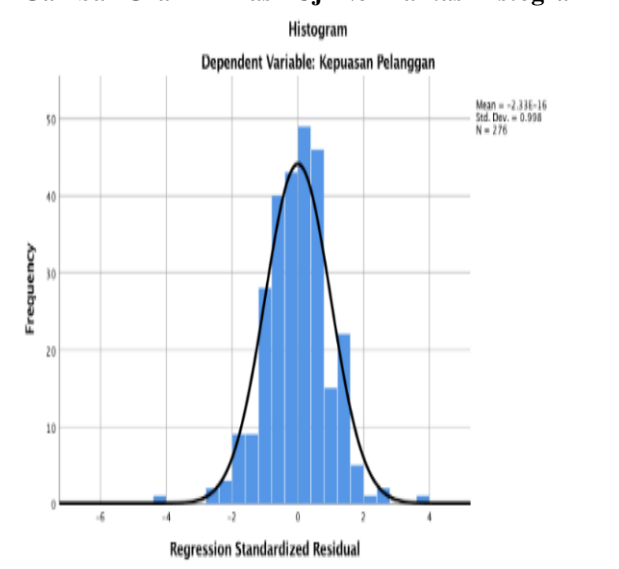
koefisien korelasi yaitu, 0 (tidak ada korelasi), 0-0,49 (korelasi lemah), 0,50 (korelasimoderat), 0,51-0,99 (korelasi kuat), 1.00 (korelasi sempurna). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variable variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variable variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen Ghozali (2013). Berdasarkan ahli diatas bahwa koefisien determinasi memiliki beberapa klasifikasi dimulai dari 0 yaitu tidak adanya korelasi sampai 1 yang memiliki klasifikasi sempurna.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Penulis melakukan uji normalitas dengan menggunakan 3 cara, yaitu dengan menggunakan analisis grafik histogram, analisis grafik p-plot dan juga uji statistic analisis Kolmogorov-Smirnov. Berikut merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik histogram yang dibantu dengan menggunakan SPSS.

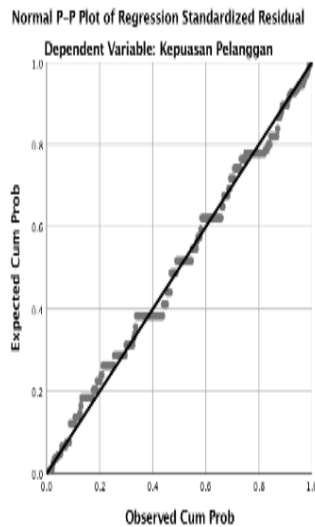
Gambar Grafik 1 Hasil Uji Normalitas Histogram



Sumber: (Hasil Olah Data, 2021)

Berdasarkan grafik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal dengan karena bentuk grafik histogram yang menyerupai lonceng (*bell shaped*) jika kurva berbentuk lonceng condong ke kiri berarti data tersebut tidak normal, namun jika kurva mengikuti bentuk lonceng maka data tersebut normal menurut Pasaribu (2017). Selain menggunakan analisis grafik histogram, penulis juga melakukan uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik p-plot. Berikut merupakan hasil uji normalitas menggunakan analisis grafik p-plot yang dibantu dengan SPSS.

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Test**



Sumber: (Hasil Olah Data,2021)

Berdasarkan table diatas, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal karena nilai sig 0.200 > 0.05.

### Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan variabel Kebersihan Lokasi (X) sebagai variabel bebas dan melakukan pengujian Hipotesis pertama H1 dengan uji t Kopi Soe Taman Palem.

**Tabel 2. Hasil Uji Regeresi Linier**

Model	B	Std. Error
<i>Constant</i>	8.795	1.078
Kebersihan Lokasi (X1)	0,560	0.043

Sumber: (Hasil Olah Data, 2021)

Berdasarkan table diatas, maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut.

$$Y = 8.795 + 0,560 (X)$$

Keterangan:

- X: Kebersihan Lokasi
- Koefisien regresi variabel Kebersihan Lokasi (X) adalah sebesar 0,560 yang berarti jika nilai variabel lain tetap dan variabel Produk bertambah 1, maka pengaruh kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,560 dan begitu juga sebaliknya jika mengalami penurunan.

### Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Berikut merupakan hasil uji t yang dibantu dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 3 Hasil Uji T**

Model	T	Sig
<i>Constant</i>	8.488	0.000
Kebersihan Lokasi (X)	6.311	0.000

Sumber: (Hasil Olah Data, 2021)

Berikut merupakan penjelasan mengenai hasil pengujian masing – masing variabel secara parsial.

$$T \text{ tabel} = t (a/2;n-k-1)=t(0.025;273) = 2=1,969$$

#### A. Variabel Kebersihan Lokasi

Sesuai dengan tabel diatas yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kebersihan lokasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah 0.000 < 0,05 dan nilai t hitung 6.311 > nilai t

tabel 1,969 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh kebersihan lokasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara signifikan.

Kesimpulan dari hasil di atas bahwa  $H_0$  X ditolak sedangkan  $H_a$  X di terima maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kebersihan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

### Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan berikut merupakan hasil uji f yang dibantu dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 4. Hasil Uji F**

Model	Sum Of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
Regression	580.628	2	290.314	127.099	.000 <sup>b</sup>
Residual	623.575	273	2.284		
Total	1204.203	275			

Sumber: (Hasil Olah Data, 2021)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variable kebersihan lokasi (X) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y). hal ini karena nilai korelasi Sig  $0.000 < 0.05$ .

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi atau *adjusted R<sup>2</sup>* antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi atau *adjusted R<sup>2</sup>* yang mendekati satu, yang artinya menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi atau *adjusted R<sup>2</sup>* semakin kecil atau mendekati nol, maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas

(X) adalah kecil terhadap variabel terikat (Y) Ferdinand (2014).

**Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621a	.385	0.383	1.65031

Sumber: (Hasil Olah Data, 2021)

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.383 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 38,3% yang didapat dari nilai *Adj R Square*

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, Variabel Kebersihan Lokasi (X) menunjukkan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Soe Taman Palem (Y), hal tersebut dibuktikan dengan hasil Uji T yang menunjukkan nilai sig. lebih kecil dari 0.05 ( $0.000 < 0,05$ ) dan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel adalah t hitung lebih besar dari t tabel ( $6.311 > 1,969$ ). sehingga hasil ini mengindikasikan bahwa nilai positif dari Kebersihan Lokasi yang dilakukan oleh Kopi Soe Taman Palem kepada pelanggannya.

Karakteristik pelanggan di Kopi Soe Taman Palem yaitu yang pernah datang ke Kopi Soe Taman Palem dan didominasi dengan laki-laki berusia 25-35 tahun yang dimana sejarah dari perkembangan budaya konsumsi kopi dahulu dilakukan di warung kopi yang identik dengan laki-laki dewasa; frekuensi kedatangan responden ke kafe paling sedikit yaitu  $>6$  kali karena beberapa alasan seperti memiliki aktivitas lain atau dalam segi keuangan; Sumber informasi Kopi Soe Taman Palem ini berasal dari teman karena Menurut (Utami, 2019) teman merupakan orang terdekat yang sering berkomunikasi dengan responden, dan

informasi tersebut adalah kesan nyata yang dapat direkomendasikan kepada orang lain.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aria Masdiana Pasaribu. 2017. Pendapatan Usaha Dan Beban Operasional Terhadap Laba Bersih Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman. Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2012. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20”. Semarang : UNDIP.
- Priyatno Dwi. 2009. Mandiri Belajar SPSS. Mediakom. Yogyakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.