

Analisis Pengaruh Atmosphere Cafe, Menu Diversity dan Service Excellence Terhadap Customer Loyalty di Istoria Cafe Sidoarjo

Oleh:

Rizki Amaliyah (192010200053)

Dosen Pembimbing :

Sumartik S.E., M.M

Progam Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2023

Pendahuluan

Perkembangan gaya hidup masyarakat mendorong banyak pengusaha untuk mendirikan bisnis usahanya, salah satunya cafe. Menurut Marsum (2005), cafe adalah tempat santai atau tidak resmi untuk menikmati santapan dengan fasilitas tempat duduk baik itu dengan kursi atau lesehan di dalam dan di luar cafe. Perubahan gaya hidup masyarakat adalah faktor besar yang menciptakan bertambahnya jumlah cafe di Sidoarjo, yaitu nongkrong yang banyak dilakukan mulai dari remaja hingga orang dewasa. Dari sisi positifnya nongkrong meningkatkan pertumbuhan industri food and beverage karena dengan adanya fenomena nongkrong ini semakin membuka peluang lebar bagi pebisnis cafe atau restoran untuk memulai bisnisnya maupun mengembangkan usahanya.

No.	Nama Cafe	No.	Nama Cafe
1	Istoria Cafe	26	Kefi Coffee
2	Eterno Social Space	27	Arunda Voffe and Society
3	Storas Project	28	Take Tama Coffee Bar
4	Moedi Official	29	Pesen Kopi Plus
5	Defins Art Cofe	30	Mora
6	Sehari Sekopi	31	Kisah Kita Ngopi
7	Tye Coffee House	32	Labuda Sidoarjo
8	Rest Cafe	33	Kanca Sidoarjo
9	Opusexanimio	34	Vox Populi Coffee
10	Whitelist Cafe	35	Hadspace
11	Kopi Sowan	36	Clay Resto and Cafe
12	Yoi Cafe	37	Wonderland Looji Cafe
13	Fortis Coffee	38	Kopi Lain Hati
14	Three Brothers Billiard	39	Warung Kopi Ole
15	Executive Sidoarjo	40	Chava Cafe
16	Ampm Reborn	41	Dhimitrie Cafe
17	The Hidden Castle	42	Segu Nung
18	Uwa Kopi	43	Little A Cafe
19	Momentum Kopi	44	Sevesta Coffee
20	Vlog Kopi	45	Plezo Kopi Sidoarjo
21	Rep Sidoarjo	46	Skugga House
22	Merci	47	Jang Jang Wings
23	Play Go Cafe	48	Boll Grill
24	Ekopilogi	49	Kyokai
25	Ame Coffee	50	Sambal Sarumpet

Pendahuluan



Istoria mengusung konsep musim panas khas Santorini, Yunani dengan gaya bangunan putih. Yang paling unik dari cafe ini adalah bangunan dengan kubah kecil di atasnya yang merupakan salah satu ciri khas utama Santorini. Pengunjung banyak memilih kubah itu sebagai salah satu bagian yang paling sering menjadi spot foto. Konsep khas Santorini dapat ditemukan dari yang paling menonjol yaitu dari bentuk bangunan yang geometris khas timur dan dominan menggunakan warna putih dan biru yang merupakan warna khas Santorini pada elemen interior dan pengisi ruangnya.

Pertanyaan Penelitian

Rumusan Masalah : Apakah atmosphere cafe, menu diversity dan service excellence berpengaruh terhadap customer loyalty di Istorica Cafe Sidoarjo?

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui apakah atmosphere cafe, menu diversity dan service excellence berpengaruh terhadap customer loyalty di Istorica Cafe Sidoarjo

Kategori SDGs : Berdasarkan paparan pendahuluan tersebut rumusan masalah pada penelitian ini berfokus pada sustainable development goals pilar pembangunan ekonomi yang meliputi point 8 : pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, point 9 : Industri dan inovasi juga infrastruktur.

Research GAP

Atmosphere Cafe

Penelitian oleh L.Bilqis, dkk (2021) membuktikan bahwa atmosphere cafe berpengaruh terhadap customer loyalty sedangkan penelitian menurut F.Yanti, dkk (2021) membuktikan bahwa atmosphere cafe tidak berpengaruh terhadap customer loyalty. Dikarenakan papan nama cafe yang tidak terlihat dari luar, luar ruangan atau outdoor tidak bersih, banyak ranting pohon atau daun kering. Dan pencahayaannya terkesan remang-remang.

Menu Diversity

Penelitian C.B Gunawan (2020) membuktikan bahwa keberagaman produk berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian dari A.P. Sakti (2021) yang menyatakan bahwa keragaman menu tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dilakukan metode kualitatif dalam menyelesaikannya

Service Excellence

Penelitian dari Pratama dan Dewi (2022) membuktikan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan menurut P.S Manajemen (2020) membuktikan bahwa pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan berbeda, oleh sebab itu kualitas pelayanan tidak selalu menjadi faktor utama yang membuat pelanggan menjadi loyal.

Literatur Review

Atmosphere Cafe

Levy and Weitz (2001) dalam (Dessyana, 2013) menyatakan bahwa suasana kafe adalah penciptaan suasana kafe melalui visual, penataan, cahaya, musik, dan aroma yang dapat menciptakan lingkungan pembelian yang nyaman sehingga dapat mempengaruhi persepsi dan emosi pelanggan untuk melakukan pembelian

Menu Diversity

Menurut (Reza dan Samiei, 2012) dalam (Riftian & Sugiyono, 2019) menu diversity (Keragaman Menu) merupakan kondisi yang tercipta dari ketersediaan barang dalam jumlah dan jenis yang sangat bervariasi sehingga menimbulkan banyak pilihan dalam proses belanja konsumen.

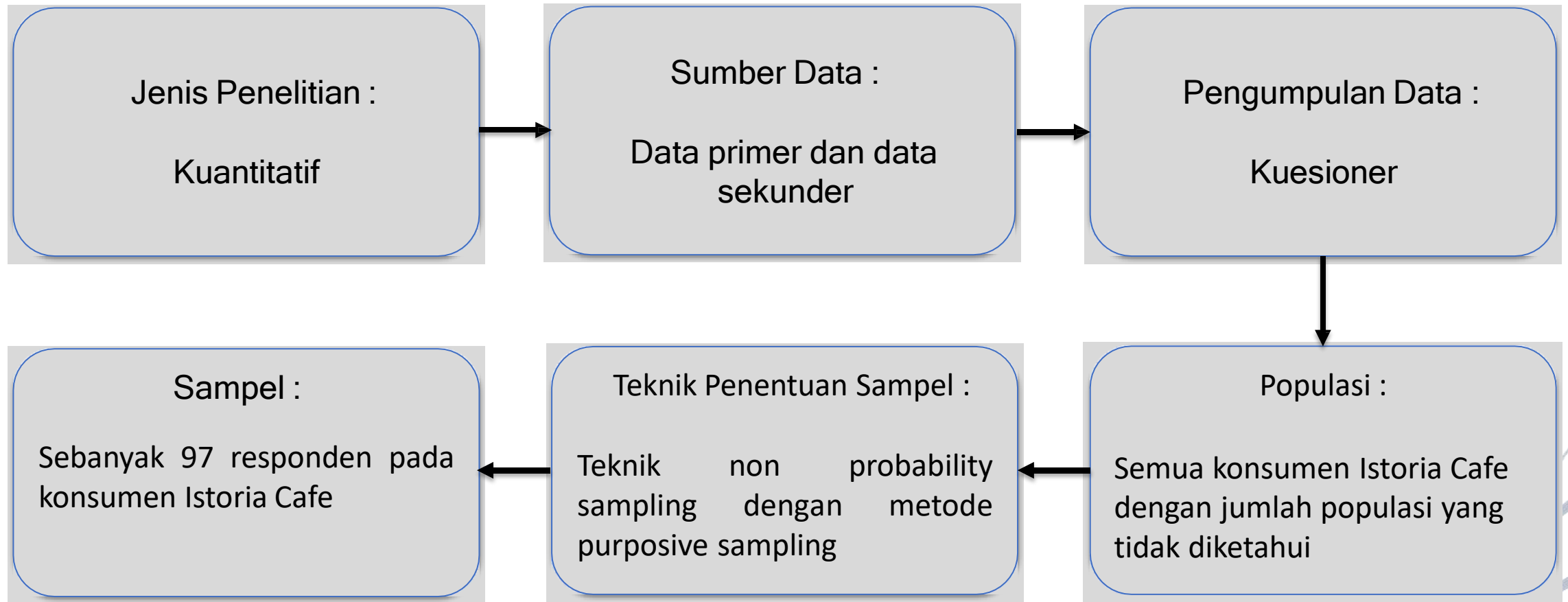
Service Excellence

Service excellence adalah kepedulian perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggannya, agar mereka selalu setia terhadap perusahaan tersebut.

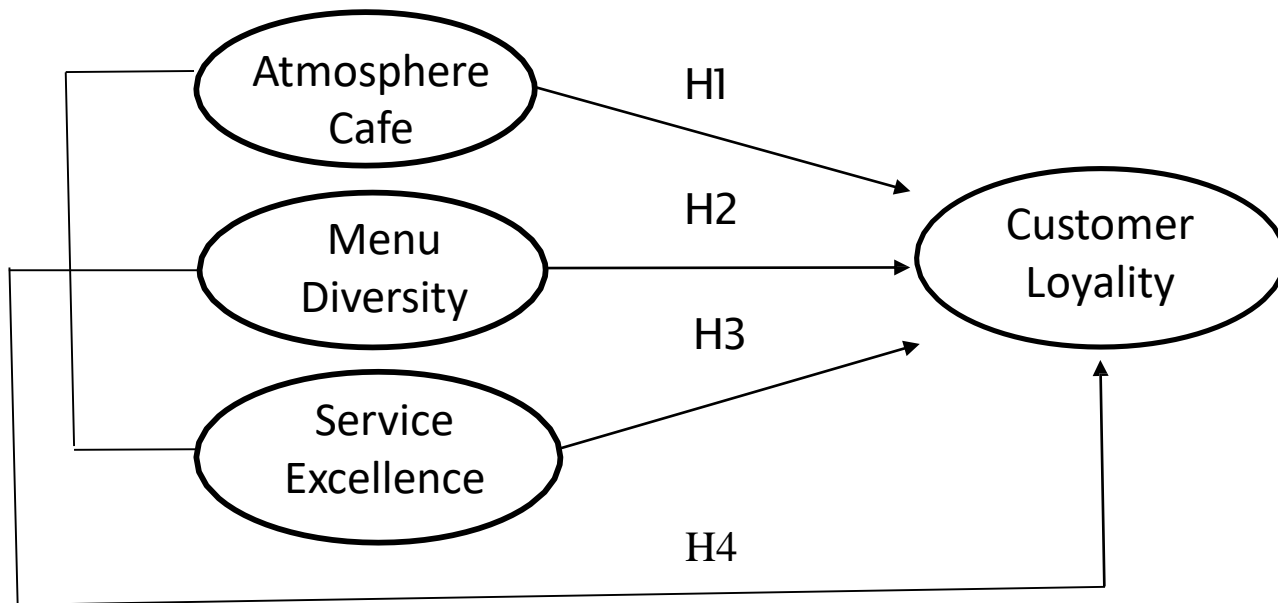
Customer Loyalty

Menurut Oliver dalam Tarigan et al. (2020) customer loyalty merupakan komitmen yang kuat dari konsumen untuk secara konsisten membeli produk pilihan pada masa depan, meskipun berbagai kendala situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan konsumen berpaling

Metode Penelitian



Metode



Gambar 2. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini ada beberapa hipotesis sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh *atmosphere cafe* terhadap customer loyalty di Istorica Cafe Sidoarjo.

H2 : Terdapat pengaruh *menu diversity* terhadap customer loyalty di Istorica Cafe Sidoarjo.

H3 : Terdapat pengaruh *service excellence* terhadap customer loyalty di Istorica Cafe Sidoarjo.

Hasil

Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Atmosfer Cafe	X1.1	0,699	0,197	Valid
	X1.2	0,633	0,197	Valid
	X1.3	0,740	0,197	Valid
	X1.4	0,697	0,197	Valid
	X1.5	0,677	0,197	Valid
	X1.6	0,778	0,197	Valid
Keberagaman Menu	X2.1	0,829	0,197	Valid
	X2.2	0,810	0,197	Valid
	X2.3	0,802	0,197	Valid
	X2.4	0,787	0,197	Valid
Pelayanan Prima	X3.1	0,849	0,197	Valid
	X3.2	0,853	0,197	Valid
	X3.3	0,832	0,197	Valid
	X3.4	0,844	0,197	Valid
Loyalitas Konsumen	Y.1	0,812	0,197	Valid
	Y.2	0,767	0,197	Valid
	Y.3	0,839	0,197	Valid
	Y.4	0,861	0,197	Valid
	Y.5	0,884	0,197	Valid

*r hitung > r tabel = valid

Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	X1	0,792	Reliabel
2	X2	0,820	Reliabel
3	X3	0,865	Reliabel
4	Y	0,889	Reliabel

***Cronbach's Alpha > 0,700 = reliabel**

Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,385	1,671		1,427	,157
	CAFE ATMOSPHERE	,279	,113	,283	2,473	,015
	MENU DIVERSITY	,214	,117	,180	1,832	,070
	SERVICE EXCELLENCE	,474	,130	,378	3,646	,000

a. Dependent Variable: CUSTOMER LOYALITY

- Variabel atmosfer cafe (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,473 dan t tabel sebesar 1,985. Sehingga t hitung > t tabel yang diartikan bahwa variabel atmosfer cafe memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen (Y)
- Variabel keberagaman menu (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 1,832 dan t tabel sebesar 1,985. Sehingga t hitung < t tabel yang diartikan bahwa variabel keberagaman menu tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y)
- Variabel pelayanan prima (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 3,646 dan t tabel sebesar 1,985. Sehingga t hitung > t tabel yang diartikan bahwa variabel pelayanan prima memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y)

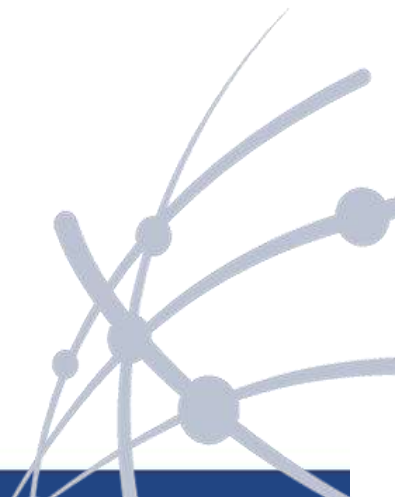
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	423,498	3	141,166	41,607	,000 ^b
	Residual	315,533	93	3,393		
	Total	739,031	96			

a. Dependent Variable: CUSTOMER LOYALTY

b. Predictors: (Constant), SERVICE EXCELLENCE, MENU DIVERSITY, CAFE ATMOSPHERE

Berdasarkan hasil perhitungan yang disajikan diperoleh nilai p-value dari hasil uji f sebesar 0,000. Karena nilai p-value tersebut lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau ($0,000 < 0,05$), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya variabel atmosphere cafe, menu diversity dan service excellence mempunyai pengaruh terhadap customer loyalty.

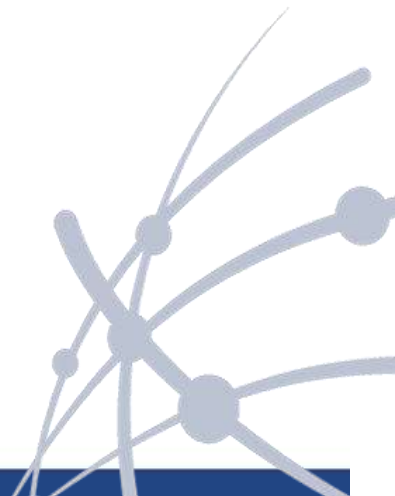


Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,757 ^a	,573	,559	1,842

a. Predictors: (Constant), SERVICE EXCELLENCE, MENU DIVERSITY, CAFE ATMOSPHERE

Berdasarkan perhitungan tersebut nilai koefisien determinasi sebesar 57,3% yang artinya variabel cafe atmosphere, menu diversity dan service excellence memberikan kontribusi sebesar 57,3% terhadap variabel customer loyalty yang diteliti. Sedangkan 42,7% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti harga, lokasi dan lainnya.



Pembahasan

1.

Pengaruh Atmosphere Cafe Terhadap Customer Loyalty

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh dimana nilai signifikan adalah $0,015 < 0,05$ dan untuk nilai t adalah $2,473 > 1,985$ sehingga t hitung $>$ t tabel yang berarti variabel atmosphere cafe (X1) berpengaruh positif terhadap customer loyalty (Y) di Istorica Cafe Sidoarjo.

2.

Pengaruh Menu Diversity Terhadap Customer Loyalty

Berdasarkan hasil pengujian dimana nilai signifikan adalah $0,070 > 0,05$ dan untuk nilai t adalah $1,832 < 1,985$ sehingga t hitung $<$ t tabel yang berarti variabel menu diversity (X2) tidak berpengaruh terhadap customer loyalty (Y) di Istorica Cafe Sidoarjo.

3.

Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Loyalty

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh dimana nilai signifikan adalah $0,000 < 0,05$ dan untuk nilai t adalah $3,646 > 1,985$ sehingga t hitung $>$ t tabel yang berarti variabel service excellence (X3) berpengaruh positif terhadap customer loyalty (Y) di Istorica Cafe Sidoarjo.

Kesimpulan



Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh pada uji parsial (uji T) bahwa terdapat pengaruh positif antara Atmosphere Cafe dan Service Excellence terhadap Customer Loyalty namun tidak berpengaruh positif antara Menu Diversity terhadap Customer Loyalty.

Hasil uji simultan (uji F) bahwa terdapat pengaruh positif secara bersama-sama antara Atmosphere Cafe, Menu Diversity dan Service Excellence terhadap Customer Loyalty di Istorica Cafe Sidoarjo

