

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN : STUDI KASUS CAFE MIE PADEH TAPAKIAK SPACE KECAMATAN UJUNG BATU

M. Arif Ahfan¹, Hendry Kurniawan², Ratna Dewi³

^{1,2,3}Universitas Pasir Pengaraian

Email : arifahfan123@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of Consumer Satisfaction on Customer Loyalty: Case Study of Cafe Mie Padeh Tapakiak Space, Ujung Batu District. This type of research is quantitative research. The population in this study are consumers of Cafe Mie Padeh Tapakiak Space who have purchased or consumed the products offered. The number of samples in this study is 98 respondents. The data analysis method in this study is multiple linear regression analysis. The results in this study indicate that partially the variable of Consumer Satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty of Cafe Mie Padeh Tapakiak Space, Ujung Batu District.

Keywords : Consumer Satisfaction, Loyalty, Customers

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujung Batu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah konsumen cafe Mie Padeh Tapakiak Space yang pernah membeli atau mengonsumsi produk yang ditawarkan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kepuasan Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas, Pelanggan

PENDAHULUAN

Sektor bisnis kuliner mengalami pertumbuhan yang pesat dan semakin beragam, sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat serta pengaruh lingkungan yang modern yang mendorong terjadinya pergeseran dalam preferensi konsumsi. Banyak pendatang di industri kuliner berusaha untuk merancang serangkaian konsep, bentuk, dan rasa kuliner yang khas untuk menarik minat konsumen. Keadaan ini menimbulkan suasana yang sangat kompetitif di antara para pengusaha, memaksa mereka untuk meningkatkan profesionalisme mereka dan berinovasi dalam pengembangan penawaran makanan baru. Kepuasan konsumen pun menjadi indikator penting bagi keberhasilan perusahaan dan merupakan faktor kunci dalam bersaing di pasar (EGO, 2022).

Rasa penasaran pelanggan akan mendorong untuk mencari informasi guna memilih cafe yang sesuai dengan kebutuhan. Proses ini kemudian menghasilkan keputusan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dengan semakin banyak produsen yang kreatif dalam memasarkan produk atau jasa, hal ini menjadi keunggulan tersendiri bagi usaha mereka. Selain itu, munculnya berbagai restoran atau cafe dengan tema yang menarik dapat memikat minat pelanggan untuk mengunjungi tempat tersebut (Perwito, 2021).

Di Ujungbatu, Café Mie Padeh Tapakiak Space menyajikan mie dengan berbagai tingkat kepedasan sebagai menu utama. Selain mie, cafe ini juga menyediakan berbagai makanan ringan seperti bakso, sosis, telur, nugget, dan minuman. Lokasinya di Kampung Sawah, Kecamatan Ujungbatu, di Jalan Garuda. Tempat ini mudah ditemukan karena lokasinya yang strategis dan banyak siswa. Café Mie Padeh Tapakiak Space memiliki area makan, toilet, dan dapur terbuka yang memungkinkan pengunjung menyaksikan proses memasak hingga penyajian hidangan. Nama-nama unik yang digunakan untuk menu makanan adalah ciri khas kuliner ini.

Tabel 1. Daftar Penjualan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space

No	Bulan	Penjualan(produk)
1	Januari	150
2	Februari	160
3	Maret	178
4	April	185
5	Mei	180
6	Juni	550
7	Juli	500
8	Agustus	400
9	September	380
10	Oktober	350
11	November	450
12	Desember	450
JUMLAH		3.933

Sumber : Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujung Batu

Pada tabel dapat dilihat bahwa pelanggan yang membeli pada cafe mie padeh tapakiak paling banyak terdapat pada bulan juni 2024 yaitu sebanyak 550 pelanggan, sedangkan yang paling sedikit yaitu pada bulan januari 2024 yaitu sebanyak 150 pelanggan. penurunan penjualan pada bulan Januari terjadi karena daya beli masyarakat menurun pasca liburan, aktivitas pelajar belum aktif, serta persaingan antar cafe yang semakin ketat di awal tahun.

Munculnya berbagai cafe menyebabkan persaingan yang ketat. Hal ini menimbulkan kekhawatiran mengenai bagaimana cafe mie padeh tapakiak dapat mempertahankan pelanggan dan meningkatkan penjualannya di tengah kompetisi yang semakin sengit. Ditemukan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh cafe mie padeh tapakiak memengaruhi loyalitas pelanggan.

Meskipun masih tergolong baru, cafe mie padeh tapakiak tetap ramai di kunjungi pelanggan setiap harinya. hal ini tidak terlepas dari lokasi cafe yang strategis serta

suasa nyaman. cafe ini menawarkan beragam pilihan menu dengan harga yang cukup terjangkau bagi konsumen. Pelanggan dapat langsung mendatangi cafe mie padeh tapakiak yang berada di jln.garuda, kampung sawah kec. ujung batu, yang buka setiap hari mulai pukul 10:00 hingga 23.00 malam.

Dengan memperoleh informasi lebih mendalam mengenai cafe mie padeh tapakiak space, peneliti melakukan observasi langsung ke lokasi. Dari hasil survei tersebut diperoleh beberapa data, antara lain waktu penyajian untuk satu porsi pesanan berkisar antara 5 hingga 10 menit dengan melibatkan dua orang koki. Selain itu, cafe mie padeh tapakiak space memiliki area parkir kendaraan roda dua dan roda empat.

Cafe Mie Padeh Tapakiak merupakan usaha kuliner yang terletak di Kota Ujung Batu dan dikenal dengan menu utamanya berupa mie dengan berbagai tingkat kepedasan. Selain itu, cafe ini juga menyediakan berbagai makanan pelengkap seperti nasi goreng, topping, sosis, nugget, telur, dan berbagai jenis minuman. Terletak di Jalan Garuda, Kampung Sawah, Kecamatan Ujung Batu, cafe ini memiliki lokasi yang strategis dan mudah diakses, sehingga mayoritas pelanggannya adalah kalangan muda maupun dewasa.

Fasilitas yang tersedia di cafe Mie Padeh Tapakiak antara lain toilet dan area makan yang nyaman. Selain itu, area dapur atau kitchen set sengaja dibuat terbuka agar pelanggan dapat menyaksikan secara langsung proses memasak hingga penyajian. Selisih antara harapan pelanggan dengan pengalaman yang diterimanya dapat dijadikan sebagai indikator tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan ini menjadi salah satu aspek penting yang masih menjadi tantangan bagi cafe Mie Padeh Tapakiak, karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkatnya sebagai topik penelitian yaitu :“Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Café Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu”.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut oliver dalam (Supranto, 2011) Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan awal. Menurut brown dalam (dwiastuti et al., 2012), kepuasan konsumen adalah kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan terhadap produk atau jasa terpenuhi melalui penampilan produk atau jasa tersebut. Pelanggan yang merasa puas cenderung terus mengonsumsi produk tersebut, menjadi loyal terhadapnya, dan bahkan dengan sukarela mempromosikan produk atau jasa tersebut melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Pengertian Loyalitas menurut Sangadji dan Shopiah (Putra et al., 2021) Istilah loyalitas mengacu pada kecenderungan pelanggan untuk terus melakukan pembelian produk atau layanan dari suatu perusahaan secara berulang. melalui pembelian secara terus menerus yang di lakukan oleh pelanggan akan membuat perusahaan tersebut memiliki keuntungan yang berjangka panjang. Kotler dan Keller (Pane & Andy, 2024) menjelaskan bahwa loyalitas adalah kesetiaan pelanggan dalam bentuk komitmen untuk terus membeli atau mendukung produk

dan layanan favorit mereka di masa mendatang, bahkan ketika menghadapi berbagai pengaruh, termasuk situasi pasar atau strategi pemasaran dari pesaing. Menurut (Istiyawari et al., 2021), seseorang dapat dikatakan loyal apabila menunjukkan perilaku pembelian yang konsisten atau terdapat suatu situasi yang membuat dirinya melakukan pembelian minimal dua kali dalam kurun waktu tertentu. Sementara itu, Engel, Blackwell, dan Miniard (dalam Hasan, 2008) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan merupakan bentuk keterikatan yang ditunjukkan melalui kebiasaan melakukan pembelian berulang, disertai dengan tingkat keterlibatan yang tinggi terhadap pilihan konsumen. Perilaku ini juga ditandai dengan aktivitas pencarian informasi eksternal dan evaluasi berbagai alternatif sebelum melakukan pembelian.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang ada di dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Café Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kafe Mie Padeh Tapakiak Space yang pernah membeli atau mengonsumsi produk yang ditawarkan. Sampel penelitian berjumlah 90 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Reresi Linier sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

		Coefficients ^a
	Model	Unstandardized Coefficients B
1	(Constant)	3,492
	Kepuasan Konsumen	,160

Sumber : Data Olahan SPSS 30, 2025

Melalui penerapan analisis data menggunakan SPSS, hasil persamaan regresi berikutnya diturunkan :

$$Y = 3,492 + 0,160 X + e$$

Dari persamaan regresi turunan, kesimpulan berikut dapat diartikulasikan :

1. Nilai constanta adalah 3,492 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel Kepuasan Konsumen (nilai $X = 0$) maka Loyalitas Pelanggan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu akan naik sebesar 3,492 satuan.
2. Nilai koefisien regresi Kepuasan Konsumen adalah 0,160 artinya jika variabel Kepuasan Konsumen (X) meningkat 1 % dan constanta (a) adalah 0 (nol), maka

Loyalitas Pelanggan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu meningkat sebesar 0,160.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 3. Uji Parsial

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	2,397	,018
Kepuasan Konsumen	6,764	<,001

Sumber : Data Olahan SPSS 30, 2025

Pada Tabel output hasil persamaan regresi linear sederhana Coefficients^a, t_{hitung} Kepuasan Konsumen adalah 6,764 > dari nilai t_{tabel} 1,660 dengan nilai signifikan sebesar <0,001 < 0,05. Maka dapat disimpulkan Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,568 ^a	,323	,316

Sumber : Data Olahan SPSS 30, 2025

Berdasarkan Tabel 4 Model Summary menunjukkan nilai R Square sebesar 0,323. Varian dari variabel Loyalitas Pelanggan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu sebesar 32,3 % sedangkan sisanya dijelaskan atau disebabkan oleh variabel lain.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kepuasan Konsumen (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS Versi 30 for windows. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu bersifat positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis, diperoleh bahwa variabel Kepuasan Konsumen (X) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (6,764 > 1,660) dan taraf signifikansi sebesar <0,001 yang lebih kecil dari 0,05.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu. Berdasarkan uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Kualitas hidangan yang ditawarkan di Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pelanggan merasa bahwa makanan yang dikonsumsi berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan pelanggan, pelanggan akan merasa

puas. Jika pelanggan merasa puas dengan rasa, harga, dan pelayanan di suatu tempat, maka konsumen cenderung akan kembali lagi dan menjadi pelanggan tetap. Kepuasan ini mendorong pelanggan untuk kembali menghadiri cafe tersebut, karena pelanggan yakin bahwa pelanggan akan mendapatkan pengalaman yang sama baiknya di kunjungan berikutnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hamdilah *et al.*, 2024) & (Astuti & Lutfi, 2019) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kepuasan Konsumen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Cafe Mie Padeh Tapakiak Space Kecamatan Ujungbatu.

Saran

1. Sangat disarankan bagi pemilik Cafe Mie Padeh Tapakiak Space yang terletak di Kabupaten Ujungbau untuk menegakkan dan meningkatkan kepuasan konsumen, karena tingkat kepuasan konsumen yang meningkat berkorelasi langsung dengan peningkatan loyalitas pelanggan.
2. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi dasar bagi para sarjana masa depan yang berniat untuk mengeksplorasi konsep serupa. Disarankan agar para peneliti memulai penyelidikan analog mempertimbangkan integrasi variabel tambahan yang berbeda dari yang diperiksa dalam penelitian ini. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan spektrum hasil penelitian yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, L. N., & Prabowo, B. (2023). Pengaruh Iklan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce Shopee Di Masa Pandemi. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5, 575–593. <https://doi.org/10.47476/Reslaj.V5i2.1785>
- Astuti, D. S., & Lutfi, M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 9, 132–144.
- Ego. (2022). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Mie Padeh Tobat*.
- Fakhri, R. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Fadira Pekanbaru Oleh Rizqi Fakhri. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Hamdilah, K., Alatas, A., & Jarlis, R. (2024). *Dampak Harga Tandan Buah Segar (Tbs) Terhadap Kesejahteraan Petani Kelapa Sawit (Elaeis Guineensis Jacq) (Studi*

- Kasus Di Koperasi Unit Desa Makarti Tama, Kecamatan Kamang Baru, Kabupaten Sijunjung*). 9(1).
- Istiyawari, L., Hanif, M. R., & Nuswantoro, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 19(3), 191–201.
- Jayanti, R. D., & Hidayati, N. (2022). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Switching Cost Sebagai Variable Mediasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Kurniawan, R. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan , Kualitas Layanan , Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1479–1489.
- Lengkong, A. P., Pio, R. J., & Mangindaan, J. V. (2021). Pengaruh Brand Awareness Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Pakaian H.A.R.V Official Di Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2).
- Manus, B. O., Soegoto, A. S., & Rogi, M. H. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Bitung. *Jurnal Emba*, 11(4), 748–756.
- Nuraeni, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487–493.
- Nurkariani, N. L., & Kurniantara, G. Y. (2022). Pentingnya Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Artha Satya Dharma*, 15(1), 27–32.
- Pane, N. N., & Andy, A. (2024). *Pengaruh Pengalaman Pelanggan , Kualitas Pelayanan , Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Kafe Kopi Ogut Tangerang*. 3.
- Perwito, W. A. A. S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya*. 5(2), 1653–1664.
- Pranitasari, D., Sihotang, S., Prastuti, D., Hermastuti, P., Saodah, E. S., & Harini, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 34–49.
- Putra, R., Manajemen, M. D., Harga, P., Produk, K., & Produk, K. (2021). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk , Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 2(4), 516–524.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Matahari Department Store Di Mantos 2 Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty At Pt . Matahari Department Store In Mantos 2 J. *Junral Emba*, 9(1), 1428–1438.
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Berbelanja Melalui E-Commerce Di Indonesia. *Journal Unida Gontor*, 5(1), 46–56.
- Rohana, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28–32.

- Supranto, J. (2011). P. T. K. P. U. M. P. P. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. *Manajemen*, 10(1), 1–4.
- Suwono, & Sukma, A. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pt. Bprs Suriyah Kantor Pusat Cilacap. *Amanu: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 3(1), 33–54.
- Umar, L. A., Taan, H., & Kango, U. (2022). Pengaruh Kepuasan Dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. *Journal Of Management & Business*, 5(2), 238–252.
- Yonata, H., Setiawan, P., Santamoko, R., Asdiany, D., & Konsumen, K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt . Satria Antarana Prima. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 2.