



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN TEMPAT
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS CAFÉ FINARE KOTA PALOPO)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE, QUALITY, PRICE, AND PLACE
ON CUSTOMER LOYALTY
(CASE STUDY OF CAFÉ FINARE PALOPO CITY)***

Nurul Rahmadani

rahmadaninurul029@gmail.com

Prodi Manajemen, FEB Universitas Andi Djemma Palopo

Manda Sari

mandasari21012002@gmail.com

Prodi Manajemen, FEB Universitas Andi Djemma Palopo

Ari Putra

ariwijayaputra75@gmail.com

Prodi Manajemen, FEB Universitas Andi Djemma Palopo

Nurjannah

nurjannah@unanda.ac.id

Prodi Manajemen, FEB Universitas Andi Djemma Palopo

Idhasari

idha_sari@unanda.ac.id

Prodi Manajemen, FEB Universitas Andi Djemma Palopo

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan tempat terhadap loyalitas pelanggan pada Café Finare Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan tektik pengambilan sampel menggunakan teknik metode sampling incidental analisis deskriptif, uji vadilitas, reabilitas serta analisis regresi linear berganda digunakan sebagai teknik analisis berganda. Penelitian ini menggunakan analisis agresi linear berganda dengan tingkat signifikansi 5% teknik pengolahan data menggunakan spss.20. Hasil penelitian secara parsial menjelaskan bahwa sementara variabel harga dan variabel tempat tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variable kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, pada saat yang sama variable kualitas pelayanan, harga, dan tempat berpengaruh signifikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan,Tempat

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price, and location on customer loyalty at Café Finare, Palopo City. This study used a quantitative approach and sampling techniques using incidental sampling method descriptive analysis, validity and reliabillity tests and multiple linear regression analysis ware used as multiple analysis techniques. This study uses multiple analysis techniques. This study uses multiple linear aggression analysis with a signifi cance level of 55% using SPSS.20 data processing techniques. The results of the study partially explain that while the price variable and place variable have no significant effect on customer loyalty, while the service quality variable has a significant positive effect on customer loyalty, at he same time the service quality, price, and place variables have a significant effect.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Loyalty, Place



PENDAHULUAN

Penelitian ini berfokus tentang bagaimana strategi marketing dari Cafe Finare yang menyebabkan viral di media sosial yang berlokasi di kota palopo, sebelum masuk ke era digital Cafe Finare lebih memilih menggunakan media konvensional yaitu iklan. Iklan adalah pemasangan informasi produk di berbagai macam media dan penerbitan, seperti majalah dan koran. Penggunaan iklan untuk promosi terbukti cukup efektif menjangkau khalayak yang luas khususnya dikalangan anak muda di kota palopo namun dari aspek biaya dibutuhkan anggaran besar .

Dalam dunia bisnis strategi pemasaran berperan penting bagi penjualan perusahaan tentunya. Cafe Finare merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang kuliner, penelitian ini dilatar belakangi oleh persaingan pada bisnis kuliner yang semakin kompetitif saat ini khususnya di masa sekarang terutama untuk anak muda di jaman sekarang yang membuat maraknya cafe-Cafe baru bermunculan disebabkan oleh persaingan yang terjadi di kota palopo. Oleh karena itu setiap usaha termasuk Cafe Finare melakukan strategi pemasaran menggunakan teknologi untuk menjual dan mempromosikan produk/jasa termasuk menggunakan media sosial seperti Instagram untuk dapat menjangkau pasar dan meningkatkan penjualan. Di kota ini eksistensi Cafe mulai diperhitungkan bagi anak- anak muda. Umumnya, Cafe di sini sebagai tempat bertatap muka atau 'tempat ketiga', baik itu dengan keluarga, teman ataupun rekan bisnis. Di satu sisi, keberadaan Kota palopo sebagai titik sentral berbagai kegiatan perekonomian, pun juga terkenal sebagai tujuan destinasi wisata dan kawasan strategis dengan wisata seperti Bukit Kambo dan Pantai Labombo. Tidak dipungkiri, pembuktian ini kian berpengaruh terhadap kehidupan malam anak-anak muda di kota ini seperti nongkrong dan hangout. Hal ini dipahami sebagai bentuk tuntutan globalisasi yang berdampak signifikan terhadap cara hidup masyarakat. Salah satunya adalah kebutuhan untuk ajang sosialisasi dengan komunitasnya.

Seiring berkembangnya zaman, kehidupan masyarakat perkotaan pun mulai mengalami perubahan gaya hidup. Salah satunya, manifestasi gaya hidup saat ini adalah kebiasaan nongkrong di Cafe bagi kelompok masyarakat tertentu. Gaya hidup yang mengalir melalui secangkir kopi menjadikan Cafe sebagai pilihan gaya hidup yang bisa ditingkatkan. Berbagai pilihan yang ditawarkan 'tempat ngopi' menjadikan orang memiliki beragam pilihan gaya hidup baru yang lebih cair, dan disadari atau tidak menjadi bagian dari kehidupan mereka sehingga kecenderungan untuk terikat pada kegiatan ini pun cukup tinggi. Keberadaan orang memilih Cafe sebagai tempat ketiga dengan berbagai alasan tentu menjadi fenomena yang menarik dan berdampak bagi kehidupan sosial kita, terutama soal perubahan gaya hidup, pola konsumsi, dan bentuk interaksi yang terjadi. Seakan menjadi hal yang lumrah ketika orang-orang memindahkan kegiatan sehari-hari mereka ke Cafe seperti mengetik, membaca, mengobrol bersama teman, ataupun sekedar mencari hiburan. Keberadaan Cafe Finare dalam keseharian masyarakat Kota Palopo khususnya bagi anak muda telah mendapat posisi tersendiri sebagai salah satu alternatif memanfaatkan waktu luang ataupun tujuan yang lebih penting.



Berbagai hal mungkin saja terjadi di dalamnya oleh setiap individu yang datang ikut memberikan kontribusi terhadap proses konsumsi ruang kafe dewasa ini. Pola konsumsi ruang yang terjadi pun dapat berubah seiring mengalirnya selera, motif dan berbagai kepentingan bagi setiap pelaku di dalamnya. Tidak hanya itu, perubahan ruang kafe dan gaya hidup juga ikut mempengaruhi bahkan mengubah pola konsumsi serta motif individu dalam mengunjungi kafe. Hal ini mengingat, tendensi gaya hidup seseorang ditentukan melalui cara memilih, menggunakan benda atau dalam proses konsumsinya. Lebih jauh, dinamika yang terjadi pada pemaknaan ruang serta konsumsi berdampak pula pada sektor usaha jasa dan kuliner. Perubahan ini pun dapat mempengaruhi orientasi konsumsi seseorang sehingga kajian ini dapat digunakan sebagai salah satu sarana.

Penelitian menunjukkan bahwa bukan hanya produk atau jasa yang ditawarkan yang memengaruhi loyalitas pelanggan, namun juga kualitas pelayanan, harga, dan lokasi (tempat). Pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman yang diberikan oleh bisnis cenderung akan menjadi pelanggan setia dan melakukan pembelian berulang.

Faktor kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan semakin rendah tingkat keluhan dan pengaduan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan sehingga mereka lebih cenderung untuk melakukan pembelian kembali. Selain kualitas pelayanan, harga juga memengaruhi loyalitas pelanggan. Pelanggan akan menjadi loyal jika mereka merasa bahwa harga yang ditawarkan adil dan sesuai dengan kualitas produk atau jasa yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhitungkan keseimbangan antara harga dan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik dan mengoptimalkan loyalitas pelanggan.

Selain itu, lokasi tempat juga memiliki pengaruh pada loyalitas pelanggan. Pelanggan cenderung lebih tertarik dengan bisnis yang memiliki lokasi yang mudah dijangkau dan nyaman diakses, terutama dalam kegiatan yang berkaitan dengan bisnis online atau e-commerce. Dalam rangka mempertahankan loyalitas pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor ini secara serius dan menyeluruh. Dengan menyediakan kualitas pelayanan yang baik, harga yang adil, dan lokasi yang strategis, bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan setia yang loyal dan menguntungkan bagi bisnis. Hal ini juga dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi bisnis di pasar yang semakin ketat.

Selain itu loyalitas pelanggan juga di pandang sebagai loyalitas individu terhadap suatu produk atau jasa. Loyalitas pelanggan juga merupakan perwujudan dan kesinambungan kepuasan pelanggan dalam mengonsumsi segala proses yang ditawarkan oleh penjual atau perusahaan serta diharapkan menjadi pelanggan/pegawai tetap bagi penjual/perusahaan tersebut. Salah satu dari sekian banyak pembeli yang berlatar belakang adalah mahasiswa, yang khususnya termasuk generasi milenial, dan dia memiliki peran



yang cukup aktif dalam membeli suatu produk dan jasa di Café Finare Kota Palopo.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dianggap perlu melakukan penelitian, yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Tempat terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus Café Finare Kota Palopo).

TINJAUAN PUSTAKA

Achmad dan Noermijati (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dengan hasil Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Rostya Adi (2012), Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Bulan (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian terdahulu dari Subagio & Oematan (2015) yang berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan Pelanggan, Atmosfer Toko, Periklanan dan Promosi, Lokasi Toko, Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Ciputra World Surabaya. Hasil dari penelitian adalah semua variabel berpengaruh terhadap loyalitas, namun yang paling berpengaruh adalah pelayanan pelanggan.

Ardi Winardi, Nurjannah, Rudianto(2023),melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada CV Roti beta dikecamatan bone-bone kabupaten luwu utara.penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel 30 responden dan incidental sampling.hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.CV Roti beta kecamatan bone-bone luwu utara.kedua kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV.Roti beta di kecamatan bone-bone kabupaten luwu utara.kemudian terakhir yaitu,kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Roti beta di kecamatan bone-bone kabupaten luwu utara.

Firdiyansyah (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu dari Putra dan Suryoko (2017) yang berjudul Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Sriwijaya Air Rute Semarang-Jakarta. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dirumuskan adan tujuan yang hendak d capai serta menguji hipotesis. Rancangan penelitian menurut Kerlinger merupakan suatu struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa, sehingga penelitian dapat memperoleh jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan penelitian, dibedakan sebagai berikut :

1. Penelitian ini merupakan penelitian korelasi karena penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Ditinjau dari tujuannya adalah studi kasual yang berusaha menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan tempat terhadap loyalitas pelanggan pada kafe finare.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Nilai t tabel dengan $\alpha = 0,05$ dan t hitung untuk koefisien variable kualitas pelayanan sebesar 3,596 lebih besar dari t tabel 0,306. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Artinya kualitas pelayanan merupakan factor penentu dalam loyalitas pelanggan. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Subawa (2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,765 lebih besar dari 0,05 dan t hitung untuk koefisien variable harga 0,301 lebih kecil dari t tabel sebesar 0,306. Artinya harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini diakibatkan karena harga mempengaruhi persepsi nilai yang diberikan oleh produk atau layanan dan hal ini juga diakibatkan karena terdapat variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti kualitas pelayanan, dan tempat. Penelitian ini di dukung oleh penelitian Lestari dkk (2022) menunjukkan hasil bahwa harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

3. Pengaruh tempat terhadap loyalitas pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tempat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,545 lebih besar dari 0,05 dan t hitung untuk koefisien variable tempat 0,614 lebih besar dari t tabel sebesar 0,306. Artinya tempat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini diakibatkan karena tempat dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan karena jika tempat terlalu jauh atau sulit dijangkau maka mungkin saja konsumen beralih ke alternatif yang lebih dekat dan lebih mudah di akses. Penelitian



ini di dukung oleh penelitian chotimah (2022) menunjukkan hasil bahwa tempat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini, kualitas pelayanan, harga, tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Café Finare Kota Palopo. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi pada tabel :

- Uji T Terlihat bahwa pada variabel Dari ketiga koefisien tersebut yang memiliki nilai paling tinggi adalah Variabel Kualitas Layanan. Maka hipotesis ke 3 diterima karena variabel Tempat juga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan.
- Dari Kesimpulan Hasil Uji F Pengujian secara bersama-sama menunjukkan bahwa Kualitas layanan (X1), Harga (X2), Tempat (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Dari tabel diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 10.013 dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000, nilai $F_{hitung}(10.013) > F_{tabel}(0.306)$ dan nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$. Maka Hipotesis 1 diterima, berarti secara bersama-sama Kualitas layanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
- Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Berdasarkan *Model Summary* dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas layanan harga dan Tempat berpengaruh sebesar 53,6% terhadap Loyalitas pelanggan pada Café Finare Kota palopo, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.
-

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada Café Finare Kota Palopo, Maka penulis mencoba memberikan saran kepada pihak café finare sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi pihak café finare sebagai berikut:

- a. Sebaiknya café finare kota palopo lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang di tinjau dari variable X diantaranya: Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.
- b. Pihak café sebaiknya memberikan pelatihan untuk karyawan café finare kota palopo agar dapat meningkat pelayanan supaya pelanggan yang datang berkunjung kecafe tersebut merasa puas dan akan menimbulkan loyalitas.
- c. Pihak café finare sebaiknya menyiapkan fasilitas fisik berupa tempat parkir yang lebih luas agar para pengunjung lebih mudah memarkirkan kendaraan mereka ketika berkunjung kecafe finare.



DAFTAR PUSTAKA

- Ardi Winardi, Nurjannah, Rudianto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV. Roti Beta di Kecamatan Bone-Bone Kabupaten Luwu Utara Vol. 1, No. 1 April 2023. ISSN 2986-8327.
- Chairuddin Sofyan, Jantje L Sepang, Sjendry Loindong. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht's Up Café Manado Vol.7 No.3 Juli 2019. ISSN 2303-1174 .
- Jeff F. W. Soriton, Johny R. E. Tampi, Olivia F. Walangitan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Berusaha Motor Kawangkoan Vol. 2 No. 7, 2021 e-ISSN. 2723-0112.
- Robby Hariono, Maria Assumpta Evi Marlina. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator pada Star Motor Carwash Vol. 6, No. 1, April 2021: 1-10.
- Rudi Hartono. (2022) . Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sugar Café Batam Vol. 5, No. 2, Juni 2022 E-ISSN 2599-3410 | P-ISSN : 2614-3259.
- Depianti Bemba. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Sentral Yamaha Palopo. Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Andi Djemma Palopo.
- Hijriah. (2022). Pengaruh Promosi Penjuala, Lokasi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Rumah pada Perumahan Villa Permata Mutiara Kota Palopo. Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Andi Djemma Palopo.