



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 5763-5770

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja terhadap Kepuasan Konsumen Kalenan Cafe

Dimas Ega Ramadhani¹, Nur Laely², Ria Lestari Pangastuti³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kadiri

dimasega125@gmail.com¹, nurlaely@unik-kediri.ac.id², ria_lestari@unik-kediri.ac.id³

Abstrak

Pada saat ini, cafe tidak lagi sekadar tempat konsumsi, melainkan telah menjadi bagian dari gaya hidup dan ruang sosial masyarakat. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya tuntutan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap cafe. Sebagian besar penelitian yang ada lebih fokus pada kualitas layanan sebagai faktor utama, tanpa mempertimbangkan kompetensi dan kinerja karyawan yang juga memiliki peran penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen. Selain itu, banyak penelitian yang dilakukan di kota besar, sementara studi mengenai usaha kuliner lokal, khususnya di daerah kabupaten, masih sangat sedikit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan eksplanatori. Dengan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Dengan jumlah responden sebesar 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja Karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan memiliki koefisien regresi Layanan 0,322. Kompetensi Karyawan memiliki koefisien regresi 0,023. Kinerja Karyawan memiliki koefisien regresi dengan nilai 0,206. Secara simultan nilai koefisien $p < 0,05$, nilai R^2 sebesar 0,557 artinya model regresi ini mampu menjelaskan 55,7% dalam Kepuasan Konsumen. Hasil temuan ini memberikan kontribusi untuk terus memperhatikan serta terus melakukan peningkatan dalam Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan berkala untuk karyawan yang fokus pada standar pelayanan yang optimal, keterampilan berkomunikasi yang baik, dan kemampuan mengatasi keluhan konsumen dengan cepat dan ramah. Dengan ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kepuasan konsumen dan memperkuat loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kompetensi Karyawan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Konsumen, Cafe.*

1. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, industri kuliner modern, terutama *cafe* dan restoran, telah mengalami peningkatan yang signifikan. Pertumbuhan sektor ini tidak hanya didorong oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap makanan dan minuman sebagai kebutuhan dasar, tetapi juga oleh transformasi budaya konsumsi masyarakat yang menjadikan *cafe* tidak lagi sekadar tempat makan dan minum, melainkan sebagai ruang sosial yang multifungsi. Perubahan gaya hidup yang menjadikan *cafe* sebagai tempat bersosialisasi, bekerja, beristirahat, hingga menjadi tempat berkumpul yang mendukung berbagai aktivitas sosial masyarakat [1]. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan di sektor kuliner semakin kompetitif, sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas demi memenuhi ekspektasi konsumen [2]. Pada saat ini, kalangan masyarakat dari berbagai usia lebih banyak memilih pergi ke *cafe* tidak hanya untuk makan dan minum, tetapi juga untuk berkumpul, berdiskusi, dan mengadakan pertemuan informal [3]. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya tuntutan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap *cafe*. Sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada kualitas layanan sebagai variabel utama yang memengaruhi kepuasan konsumen [4]. Variabel internal organisasi, khususnya yang berkaitan dengan sumber daya manusia seperti kompetensi karyawan dan kinerja karyawan, masih relatif kurang dikaji secara simultan dalam satu model penelitian. Selain itu, dari sisi empiris, penelitian mengenai kepuasan konsumen lebih banyak dilakukan pada hotel berbintang, restoran *franchise*, atau usaha jasa di kota-kota besar. Sementara itu, penelitian pada usaha kuliner lokal di daerah kabupaten masih relatif terbatas, termasuk di wilayah Nganjuk. Padahal, karakteristik konsumen di daerah memiliki preferensi, tingkat ekspektasi, serta pola perilaku yang berbeda dibandingkan konsumen di kota metropolitan.

Dengan adanya kesenjangan tersebut, masih terbatasnya penelitian yang menggabungkan variabel-variabel manajemen sumber daya manusia dalam menjelaskan kepuasan konsumen secara menyeluruh. Fokus penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana kualitas layanan, kompetensi karyawan, dan kinerja karyawan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk pengembangan literatur dan penelitian keilmuan tentang manajemen sumber daya manusia serta masukan strategis untuk manajemen yang berkaitan dengan meningkatkan kompetensi, meningkatkan kinerja, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan.

Kualitas Layanan

Menurut A. Parasuraman dalam [5], Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diterima konsumen sesuai dengan ekspektasi mereka. Ekspektasi dapat dipahami sebagai harapan atau tuntutan konsumen, yakni persepsi mengenai apa yang seharusnya diberikan oleh penyedia layanan, bukan semata-mata apa yang secara nyata akan disediakan. Menurut [6] kualitas merupakan jaminan terbaik yang diberikan oleh produsen kepada konsumen atas suatu produk barang/jasa, sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam perusahaan jasa, penerapan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen. Semakin baik pelayanan yang diberikan, pelanggan merasa puas karena bukti fisik restoran, respon pelayanan, empati yang diberikan, jaminan pelayanan dan janji yang diberikan sesuai harapan pelanggan [7].

Lima dimensi kualitas layanan menurut A. Parasuraman dalam [5], meliputi bukti fisik, yaitu bagaimana pelanggan dapat melihat fasilitas, perlengkapan, dan sarana; keandalan, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan; daya tanggap, yaitu kesiapan dan kecepatan penyedia layanan untuk membantu dan memenuhi kebutuhan pelanggan; dan jaminan, yaitu kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan pilihan

Kompetensi Karyawan

Kompetensi (*competency*) menurut [8] adalah kumpulan karakteristik individu yang mencakup aspek kepribadian, pengetahuan, dan keterampilan, yang dibutuhkan untuk melaksanakan serta menyelesaikan tugas secara efektif dalam suatu lingkungan kerja tertentu. Secara umum, kompetensi (*competency*) mengacu pada kualitas, pengetahuan, dan keterampilan yang diharapkan dari seseorang dalam sebuah pekerjaan atau profesi [9]. Dalam layanan, kompetensi merujuk pada kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Tingkat kompetensi karyawan yang tinggi akan mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas, meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan kerja, serta memberikan dampak positif terhadap efektivitas pencapaian tujuan perusahaan [10].

Indikator kompetensi karyawan menurut [8] dapat dijabarkan melalui beberapa aspek, yaitu tingkat pengetahuan (*knowledge level*), yang menunjukkan sejauh mana karyawan memahami informasi, konsep, dan prosedur yang berkaitan dengan pekerjaannya; tingkat keterampilan (*skill level*), yaitu kemampuan teknis maupun nonteknis yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugas secara efektif; tingkat kemampuan (*ability level*), yaitu kapasitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, menghadapi masalah, dan menyesuaikan diri dengan tuntutan kerja; serta penerapan secara praktis (*practical application*), yaitu kemampuan karyawan dalam menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki secara nyata dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menurut [9] [11] adalah hasil kerja yang ditunjukkan atau ditunjukkan oleh individu atau kelompok yang melakukan pekerjaan di suatu organisasi atau perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan akhir dari kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Kinerja karyawan adalah hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai berdasarkan kualitas dan kuantitas dan diukur dalam jangka waktu tertentu berdasarkan standar kerja, aturan, dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya [12][13].

Lima metrik utama dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan menurut [12] yaitu kuantitas pekerjaan, yang menunjukkan jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan target yang telah ditetapkan; kualitas pekerjaan, yang menunjukkan seberapa teliti, rapi, dan sesuainya pekerjaan dengan standar perusahaan; ketepatan waktu, yang menunjukkan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu; dan kehadiran, yang menunjukkan seberapa disiplin pekerja.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen menurut [14] dapat dipahami sebagai persepsi pelanggan yang muncul dari perbandingan antara ekspektasi sebelum pembelian dengan pengalaman atau kinerja yang dirasakan setelah pembelian. Penelitian [15][16], kepuasan konsumen diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul ketika konsumen menilai kinerja produk atau layanan dibandingkan dengan harapan mereka. . Jika kinerja yang diterima konsumen sesuai dengan atau bahkan melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang dimiliki konsumen akan menimbulkan ketidakpuasan [17]. Dengan demikian, kepuasan konsumen tercapai ketika terdapat kesesuaian yang jelas antara harapan konsumen dan realitas pengalaman yang diperoleh [6][3].

Indikator kepuasan konsumen menurut [14] dapat dilihat melalui tiga aspek utama, yaitu konfirmasi harapan, yang menunjukkan sejauh mana pelayanan atau produk yang diterima konsumen sesuai dengan harapan mereka; minat kunjungan kembali, yaitu keinginan konsumen untuk kembali menggunakan produk atau layanan karena merasa puas dengan pengalaman yang diperoleh; serta kesediaan merekomendasikan, yaitu kemauan konsumen untuk menyarankan produk atau layanan kepada orang lain berdasarkan kepuasan yang dirasakan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat yang mana datanya diolah dengan menggunakan statistik [18]. Populasi penelitian atau keseluruhan subjek [19] adalah konsumen Kalenan *Cafe and Resto* Sawahan Nganjuk dengan jumlah sampel 50 responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *non-probability* sampling dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik menentukan sampel berdasarkan kriteria tertentu [20]. Sumber data dalam penelitian ini, menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuisioner dan sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui perantara atau sumber tertentu.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Tujuan dari metode analisis ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitas. Untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat untuk analisis, dilakukan uji asumsi klasik, yang mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen digunakan untuk menguji hipotesis.

3. Hasil dan Diskusi

Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki kapasitas untuk mengukur variabel yang dimaksud. Nilai r tabel untuk df 48 adalah 0,279 pada taraf signifikansi 5%. Variabel Kulaitas Layanan (X1), Kompetensi Karyawan (X2), Kinerja Karyawan (X3) dan Kepuasan Konsumen (Y) diuji validitasnya. Jika r hitung lebih besar dari 0,279, variabel dianggap valid. Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas:

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0.716	0.278	Valid
X1.2	0.811	0.278	Valid
X1.3	0.831	0.278	Valid
X1.4	0.754	0.278	Valid
X1.5	0.798	0.278	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Semua item pertanyaan dinyatakan valid, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Kompetensi Karyawan (X2)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0.733	0.278	Valid
X2.2	0.840	0.278	Valid
X2.3	0.852	0.278	Valid
X2.4	0.820	0.278	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Semua item pertanyaan dinyatakan valid, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 2, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (X3)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0.728	0.278	Valid
X3.2	0.764	0.278	Valid
X3.3	0.822	0.278	Valid
X3.4	0.884	0.278	Valid
X3.5	0.879	0.278	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Semua item pertanyaan dinyatakan valid, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 3, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0.728	0.278	Valid
Y1.2	0.764	0.278	Valid
Y1.3	0.822	0.278	Valid

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Semua item pertanyaan dinyatakan valid, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa stabil dan konsisten instrumen penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini dianggap reliabel jika koefisien cronbach's alpha lebih dari 0,60.

Tabel 5 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Jumlah Item	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0.839	0.278	Reliabel
Kompetensi Karyawan (X2)	0.825	0.278	Reliabel
Kinerja Karyawan (X3)	0.874	0.278	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.738	0.278	Reliabel

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Semua variabel ditunjukkan sebagai reliabel, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 5, karena masing-masing memiliki alfa cronbach lebih besar dari 0,60.

Uji Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan dengan program SPSS disajikan sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.
Kualitas Layanan	0.322	0.004
Kompetensi Karyawan	0.023	0.856
Kinerja Karyawan	0.206	0.035

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai *Unstandardized Coefficients* (B), maka persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0,941 + 0,322X_1 + 0,023X_2 + 0.206X_3$$

Artinya, apabila kualitas layanan, kompetensi karyawan, dan kinerja karyawan bernilai tetap atau konstan, maka kepuasan konsumen berada pada nilai 0,941.

Variabel kualitas layanan (X1) Nilai koefisien regresi 0,322 dan nilai signifikansi 0,004 kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kalenan *Cafe and Resto* Sawahan Nganjuk. Dengan kata lain, semakin baik layanan, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Variabel Kompetensi Karyawan (X2) memiliki koefisien regresi 0,023 dan nilai signifikansi 0,856 di atas 0,05. Ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan; dengan kata lain, belum terbukti bahwa kompetensi karyawan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini. Variabel kinerja karyawan (X3) yang berkaitan dengan kinerja karyawan memiliki koefisien regresi 0,206 dan nilai signifikansi 0,035 kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; dengan kata lain, semakin baik karyawan melayani pelanggan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa residual dari model regresi terdistribusi normal. Pengujian menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, maka data residual terdistribusi normal.

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

Parameter	Nilai
N	50
Test Statistic	0.094
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Berdasarkan tabel 7, hasil uji kolmogorov-smirnov menunjukkan bahwa nilai *asyp. sig. (2-tailed)* adalah 0.200, yang lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa residual terdistribusi normal. Nilai *Test Statistic* adalah 0.094, yang menunjukkan perbedaan absolut antara distribusi data residual dan distribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinieritas

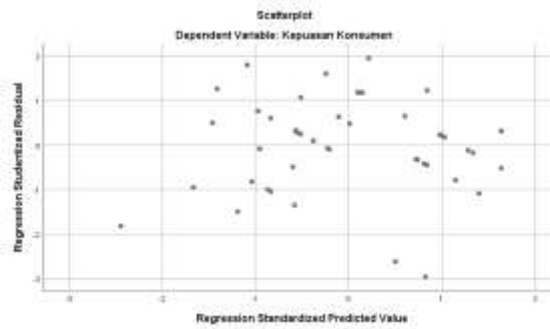
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	0.453	2.207	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kompetensi Karyawan (X ₂)	0.382	2.620	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kinerja Karyawan (X ₃)	0.374	2.677	Tidak Terjadi Multikolinieritas

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Berdasarkan hasil tabel 8 di atas, tidak terdapat indikasi multikolinieritas antara variabel independen (Kualitas Layanan, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja Karyawan). Artinya, masing-masing variabel dapat dianalisis secara terpisah tanpa mengganggu estimasi pengaruh variabel lain terhadap Kepuasan Konsumen. Model regresi dapat dianggap stabil dan valid dalam hal keterkaitan antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi ketika *varians residual (error)* model regresi tidak konstan di seluruh rentang nilai variabel independen.



Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1 menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot dengan nilai ZPRED dan ZRESID. Tampak bahwa titik residual menyebar secara acak di sekitar garis nol dan tidak membentuk pola tertentu; ini menunjukkan bahwa varians residual pada model regresi relatif konstan pada setiap nilai prediksi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dengan variabel dependen kepuasan konsumen. Karena model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas, maka dapat digunakan untuk analisis regresi yang lebih kompleks.

Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Tabel 9 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	3.000	0.004	Signifikan
Kompetensi Karyawan (X ₂)	0.182	0.856	Signifikan
Kinerja Karyawan (X ₃)	2.170	0.035	Signifikan

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Tabel 9 menunjukkan hasil uji t yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen; nilai t sebesar 3,000 dan signifikansi 0,004 (<0,05) menunjukkan bahwa layanan yang lebih baik diberikan oleh Kalenan *Cafe and Resto* Sawahan Nganjuk akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan konsumen. Sementara itu, variabel kompetensi karyawan menunjukkan nilai t sebesar 0,182 dan signifikansi 0,856 (>0,05), yang mengindikasikan bahwa kompetensi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan kata lain, belum ada bukti statistik yang menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan secara parsial meningkatkan kepuasan konsumen. Kinerja karyawan juga berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t sebesar 2,170 dan signifikansi 0,035 (<0,05). Secara keseluruhan, hasil uji t ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen sebanding dengan kualitas pelayanan karyawan. Sementara itu, pengaruh kompetensi karyawan dalam konteks pelayanan di cafe lokal perlu diteliti lebih lanjut.

2. Uji F (Simultan)

Tabel 10 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	90.314	3	30.105	19.318	0.000
Residual	71.686	46	1.558		
Total	162.000	49			

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Berdasarkan hasil uji f pada tabel 10, nilai F hitung sebesar 19,318 dengan nilai signifikansi 0,000, dan karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X₁), Kompetensi Karyawan (X₂), dan Kinerja Karyawan (X₃) mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Y) secara simultan, dengan peningkatan atau perbaikan pada tingkat kepuasan konsumen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.747	0.557	0.529	1.248

(Sumber: Hasil Olah Data Premier 2026)

Menurut hasil uji koefisien determinasi yang ditunjukkan dalam tabel 11 di atas, model regresi yang digunakan dapat menjelaskan 55.7% variasi variabel dependen. Ini menunjukkan bahwa model ini cukup baik, tetapi ada faktor lain yang mungkin mempengaruhi variabel dependen yang tidak dapat dijelaskan olehnya. Setelah mempertimbangkan jumlah variabel independen, perubahan R^2 dengan nilai 0,529 memberikan gambaran yang lebih realistis tentang kecocokan model, yang menunjukkan bahwa model masih dapat diandalkan.

Pembahasan

Hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

Pengaruh Layanan Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Kalenan Kafe dan Resto; nilai hitung t sebesar 3,000 dan nilai signifikan 0,004 menunjukkan pengaruh yang positif. Menurut hasil analisis regresi linier berganda, Kualitas Layanan memiliki koefisien regresi (β) sebesar 0,322 yang menunjukkan bahwa peningkatan 1 unit pada Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Konsumen sebesar 0,322 unit, yang merupakan peningkatan yang signifikan. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berkorelasi positif dengan kualitas layanan yang diberikan.

Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, koefisien regresi (β) untuk Kompetensi Karyawan (X_2) adalah 0,023, yang menunjukkan bahwa Kompetensi Karyawan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Nilai t hitung sebesar 0,182 dan nilai sig. 0,856 menunjukkan pengaruh positif ini. Kepuasan Konsumen diperkirakan meningkat sebesar 0,023 unit per unit peningkatan kompetensi karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan masih berperan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, meskipun dampaknya tidak sebesar variabel lain meskipun tidak signifikan.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan (X_3) memiliki koefisien regresi (β) sebesar 0,206 yang menunjukkan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit dalam Kinerja Karyawan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,206 unit. Selain itu, hasil uji t hitung untuk Kinerja Karyawan adalah 6,324, dengan signifikansi 0,000 yang berarti bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi Karyawan, dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X_1), Kompetensi Karyawan (X_2), dan Kinerja Karyawan (X_3) secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Kalenan *Cafe dan Resto*. Ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 19,318 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai (R^2) sebesar 0,557 menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan sekitar 55.7% variasi dalam kepuasan konsumen.

4. Kesimpulan

Seperti yang ditunjukkan oleh analisis yang dilakukan di Kalenan *Cafe and Resto* Sawahan Nganjuk, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, kompetensi karyawan, dan kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana ketiga komponen tersebut berkontribusi satu sama lain terhadap kepuasan konsumen di industri kuliner.

Referensi

- [1] L. Puspitasari, D. P. Rahayu, and M. Bawono, "Pengaruh Café Atmosphere dan Service Quality terhadap Keputusan Pembelian di Kalenan Café and Resto Sawahan Kabupaten Nganjuk," vol. 4, no. 2, pp. 352–365, 2025, doi: <https://doi.org/10.30640/jumma45.v4i2.5153>.
- [2] Y. L. H. Yunanto, "Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Café Wow Sumber Podang Kediri," *Econ. Rev. J.*, vol. 3, no. 4, pp. 1994–2003, 2024, doi: 10.56709/mrj.v3i4.582.
- [3] S. Utami, Y. Yunanto, and L. E. Krisdyar, "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe D'Fresh di Kediri," *Econ. Rev. J.*, vol. 3, no. 3, pp. 2355–2369, 2024, doi: 10.56709/mrj.v3i3.377.
- [4] R. Suryani, G. Wijayanto, A. F. Alwie, and U. Riau, "The Effect Of Service Quality And Employee Performance On Customer Satisfaction," *J. Res. Comuity Serv.*, vol. 4, no. 1, pp. 119–126, 2023.
- [5] A. Supriyanto, M. S. Erstiawan, T. Soebijono, and D. Angesti, "Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan: Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Cafe," *Greenomika*, vol. 07, no. 1, pp. 29–42, 2025, doi: 10.55732/unu.gnk.2025.07.1.4.
- [6] Djunaedi, R. L. Pangastuti, and Mira, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Pada Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangible) Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening," *J. Ris. Bisnis dan Ekon.*, vol. 1, no. 2, pp. 101–116, 2020.
- [7] N. Laely and D. Rosita, "Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan : Studi Konsumen McDonald ' s Kediri," *J. Ekon. Univ. Kadiri*, vol. 05, no. 2, pp. 225–242, 2020, doi: <http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1129>.
- [8] G. Dessler, J. Storey, M. Armstrong, and W. F. Cascio, "Theoretical aspects of human resource management ," vol. 1, no. 2, pp. 72–91, 2025, [Online]. Available: <https://ojs.rsesglobal.com/index.php/rses/article/view/10>
- [9] C. D. I. A. R. T. Augustie, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Sebuah Konsep dan Implementasi terhadap kesuksesan Organisasi)*, 1st ed. Indonesia: PT. Sonepedia Publishing Indonesia, 2023.
- [10] K. M. Arifin and W. H. Adji, "Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kedai Kopi Tovi Kohi," *JSMA (Jurnal Sains Manaj. Akuntansi)*, vol. 15, no. 2, pp. 190–205, 2023, [Online]. Available: <https://ojs.stan-im.ac.id/index.php/JSMA/article/view/141/80>
- [11] H. Saputri, N. Anisa, S. N. Fatih, and A. Novrianto, "Peningkatan Kinerja Karyawan Dengan Pelatihan Service Excellence Pada Cafe Oppa Box," *J. Ilmu Manaj. Dan Pendidik.*, vol. 01, no. 04, pp. 204–207, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jimp/article/view/636/603>
- [12] K. H. Ariawan, A. Agung, D. Widyani, and D. Manek, "Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cafe Kreme Seminyak," *J. Emas*, vol. 3, no. 10, pp. 28–35, 2022.
- [13] F. Azzahra and E. M. Fristina, "Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen," *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 4, pp. 227–234, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/nautical/article/view/157/230>
- [14] A. N. R. N. B. Dewandaru, "Pengaruh Attraction, Accesibility, Amenity dan, Ancillary Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Kawasan Wisata Besuki Kediri," *Conf. Econ. Bus. Innov.*, no. 35, pp. 498–508, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.widyagama.ac.id/index.php/cebi/article/view/130>
- [15] Djunaedi, A. R. Lidiawan, and N. I. Muffida, "Model Of Costumer Satisfaction Determinants: Service Quality, Price, And Accessibility As Key Variables," *J. Din. Ekon. Syariah*, vol. 12, no. 2, pp. 572–589, 2025.
- [16] E. Sustiyatik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Apl. Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, vol. 2, no. 10, pp. 175–184, 2020, doi: <http://dx.doi.org/10.30649/japk.v10i2.84>.
- [17] Y. P. ; W. D. G. ; Della Q. J. Putra, "Service Quality and Promotion on The Customer Satisfaction Cafe Awor," *J. Ekon. Manaj.*, vol. 9, no. 1, pp. 111–124, 2024, doi: 10.30996/jem17.v9i1.10946.
- [18] R. Zulfikar, A. F. Fifian Permata Sari, N. Kartika Wandini, Tati Haryati, Sri Jumini, R. M. Selvi Annisa, Oktavy Budi Kusumawardhani, and H. F. Alexander Indrakusuma Linggi, *Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode Dan Praktik)*, 1st ed. Indonesia: Widina Media Utama, 2024.
- [19] R. Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Indonesia: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2nd ed. IND: Alfabeta Bandung, 2023.