

PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN
KOPI KENANGAN DI KOTA SURABAYAHanifah Chandra Dewi¹, Ilham Aditya Ramli², Amaliyah³

Program Studi D4 Manajemen Perkantoran Digital, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

Email: hanifah.chan.dewi@vokasi.unair.ac.id, ilham.aditya.ramli-2024@vokasi.unair.ac.id,
amaliyah@vokasi.unair.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of employee service on the satisfaction of university students who are consumers of Kopi Kenangan in the city of Surabaya. The research employs a quantitative approach with a causal-associative design. Data were collected through questionnaires distributed to 106 university students in Surabaya who have purchased and consumed Kopi Kenangan products. Sampling was conducted using a non-probability, purposive sampling method. The data were analyzed using descriptive statistics, validity and reliability tests, simple linear regression analysis, the coefficient of determination, t-tests, and F-tests, with the assistance of IBM SPSS Statistics. The results indicate that employee service has a mean score of 34.27, falling into the "very high" category, while student satisfaction has a mean score of 33.90, also falling into the "very high" category. The simple linear regression analysis yielded the equation $Y = 3.745 + 0.880X$, demonstrating a positive relationship between employee service and student satisfaction. An R-value of 0.787 indicates a very strong relationship, while an R^2 value of 0.619 suggests that employee service accounts for 61.9% of the variation in student satisfaction. The t-test yielded a t-calculated value of 13.005 with a significance level of 0.000; therefore, it can be concluded that employee service has a positive and significant influence on the satisfaction of university students as consumers of Kopi Kenangan in Surabaya.

Keywords: SERVQUAL, Kopi Kenangan, Satisfaction, Employee Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 106 mahasiswa di Kota Surabaya yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Kopi Kenangan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, uji t, dan uji F dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai memiliki

Article history

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

nilai rata-rata sebesar 34,27 dan berada pada kategori sangat tinggi, sedangkan Kepuasan Mahasiswa memperoleh nilai rata-rata sebesar 33,90 dan juga berada pada kategori sangat tinggi. Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 3,745 + 0,880X$ yang menunjukkan adanya hubungan positif antara Pelayanan Pegawai dan Kepuasan Mahasiswa. Nilai R sebesar 0,787 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sedangkan nilai R^2 sebesar 0,619 menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai mampu menjelaskan 61,9% variasi Kepuasan Mahasiswa. Hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 13,005 dengan signifikansi 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya.

Kata Kunci : SERVQUAL, Kopi Kenangan., Kepuasan, Pelayanan Pegawai.

PENDAHULUAN

Coffee shop tidak hanya menjadi tempat untuk menikmati minuman, tetapi juga menjadi salah satu tempat yang digunakan untuk berbagai aktivitas. Suasana yang ditawarkan, produk yang tersedia, serta pengalaman selama berada di dalamnya dapat menjadi bagian dari pertimbangan seseorang ketika memilih kedai kopi. Dalam pengalaman tersebut, pelayanan menjadi salah satu hal yang dapat dirasakan secara langsung karena konsumen berinteraksi dengan pegawai selama proses pembelian berlangsung.

Interaksi antara pegawai dan konsumen dapat terjadi sejak konsumen melakukan pemesanan hingga pesanan diterima. Cara pegawai memberikan pelayanan, merespons kebutuhan, memberikan informasi, serta menyelesaikan proses pelayanan dapat membentuk pengalaman yang dirasakan konsumen. Kondisi tersebut membuat pelayanan tidak hanya berkaitan dengan proses transaksi, tetapi juga dengan bagaimana konsumen menilai pengalaman yang diperolehnya. Pada kedai kopi, kualitas pelayanan juga ditemukan memiliki keterkaitan dengan kepuasan konsumen, sehingga pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pengalaman kepada konsumen (Yesda, Henny, & M. Yogi, 2024).

Kondisi tersebut dapat dilihat pada Kopi Kenangan sebagai salah satu bisnis coffee shop yang memiliki jaringan gerai di berbagai wilayah Indonesia. Berdasarkan informasi pada laman resmi Kopi Kenangan, hingga 2026 terdapat outlet yang tersebar di 141 kota. Luasnya jaringan tersebut menunjukkan bahwa Kopi Kenangan melayani konsumen dengan karakteristik dan kebutuhan yang beragam. Mahasiswa merupakan salah satu kelompok konsumen yang dapat memanfaatkan coffee shop dalam aktivitas sehari-hari. Selain untuk membeli minuman, mahasiswa dapat menggunakan coffee shop untuk mengerjakan tugas, berdiskusi, maupun menghabiskan waktu luang. Dalam aktivitas tersebut, mahasiswa tidak hanya menerima produk yang dibeli, tetapi juga mengalami secara langsung proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Pengalaman selama menerima pelayanan kemudian dapat menjadi bagian dari penilaian mahasiswa terhadap kepuasan yang dirasakan setelah melakukan pembelian.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang diperhatikan dalam melihat kepuasan pelanggan, baik ketika dikaji bersama dengan kualitas produk maupun faktor lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman yang diterima pelanggan selama proses pelayanan dapat menjadi bagian dari penilaian terhadap kepuasan mereka (Subarto & Erlita, 2021).

Meskipun pelayanan dan kepuasan konsumen pada Kopi Kenangan telah menjadi perhatian dalam penelitian sebelumnya, masih terdapat ruang untuk melihat hubungan tersebut pada karakteristik konsumen dan konteks yang lebih spesifik. Penelitian sebelumnya memiliki perbedaan pada karakteristik responden, lokasi, maupun kombinasi variabel yang digunakan. Oleh karena itu, mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya menjadi konteks yang menarik untuk dikaji, khususnya dalam melihat pelayanan yang diterima secara langsung dari pegawai dan kaitannya dengan kepuasan setelah melakukan pembelian.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memusatkan perhatian pada pelayanan pegawai sebagai faktor yang diduga berkaitan dengan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen. Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa yang pernah menjadi konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menjawab apakah pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang menggambarkan kondisi fisik pelayanan, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta perhatian terhadap konsumen (Rasya, Husna, Cindy, & Danang, 2026). Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang muncul setelah konsumen membandingkan harapan sebelum pembelian dengan pengalaman yang diperoleh setelah menerima produk maupun pelayanan. Kepuasan dapat terbentuk ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Oleh karena itu, pengalaman konsumen selama proses pembelian menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan, termasuk interaksi dengan pegawai, kecepatan pelayanan, serta kemampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Subarto & Erlita, 2021).

Pelayanan pegawai memiliki keterkaitan dengan kepuasan konsumen karena interaksi secara langsung selama proses pembelian dapat memengaruhi penilaian konsumen terhadap pengalaman yang diterimanya. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan mampu memberikan rasa nyaman dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi konsumen (Yesda, Henny, & M. Yogi, 2024). Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan juga didukung oleh penelitian (Yesda, Henny, & M. Yogi, 2024) serta (Rasya, Husna, Cindy, & Danang, 2026), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, Pelayanan Pegawai dalam penelitian ini ditempatkan sebagai variabel independen (X), sedangkan Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan ditempatkan sebagai variabel dependen (Y).

METODE PENELITIAN

Jenis Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh dalam penelitian berupa angka yang berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden dan selanjutnya dianalisis menggunakan metode statistik. Sementara itu, penelitian asosiatif kausal digunakan untuk mengetahui hubungan yang bersifat sebab-akibat antara variabel yang diteliti, yaitu hubungan antara variabel independen sebagai variabel yang diduga memberikan pengaruh dengan variabel dependen sebagai variabel yang dipengaruhi (Rian & Sriyatun, 2026). Dengan demikian, penelitian asosiatif kausal tidak hanya digunakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antarvariabel, tetapi juga untuk mengetahui apakah perubahan pada suatu variabel dapat memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya.

Dalam penelitian ini, Pelayanan Pegawai (X) ditetapkan sebagai variabel independen yang diduga memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebagai variabel dependen. Pelayanan Pegawai mencerminkan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima selama melakukan pembelian di Kopi Kenangan, sedangkan Kepuasan Mahasiswa menggambarkan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah memperoleh produk dan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kopi Kenangan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen di Kota Surabaya. Untuk mengetahui pengaruh tersebut, data penelitian dianalisis menggunakan statistik deskriptif, analisis regresi linear sederhana, serta pengujian hipotesis melalui uji t.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Surabaya, dengan objek penelitian berupa konsumen Kopi Kenangan yang berasal dari kalangan mahasiswa. Pemilihan Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Kopi Kenangan memiliki gerai yang tersebar di berbagai wilayah Kota Surabaya dan mahasiswa merupakan salah satu kelompok konsumen yang menjadi sasaran penelitian. Penelitian berfokus pada mahasiswa yang pernah melakukan pembelian dan mengonsumsi produk Kopi Kenangan di Kota Surabaya sehingga responden memiliki pengalaman langsung dalam menerima pelayanan dari pegawai.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Kota Surabaya yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Kopi Kenangan. Populasi tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman mahasiswa sebagai konsumen dalam menerima pelayanan dari pegawai Kopi Kenangan serta tingkat kepuasan yang dirasakan setelah melakukan pembelian. Jumlah mahasiswa yang pernah membeli dan mengonsumsi Kopi Kenangan di Kota Surabaya tidak diketahui secara pasti, sehingga populasi dalam penelitian ini termasuk dalam kategori populasi yang tidak diketahui jumlahnya (infinite population).

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode non-probability sampling melalui teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan karena tidak semua anggota populasi dapat dijadikan responden, sehingga pemilihan sampel dilakukan berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Rian & Sriyatun, 2026). Adapun kriteria yang

ditetapkan yaitu mahasiswa aktif yang berdomisili di Kota Surabaya dan pernah membeli serta mengonsumsi produk Kopi Kenangan di Kota Surabaya. Kriteria tersebut ditetapkan agar responden memiliki pengalaman yang masih relevan dalam menerima pelayanan dari pegawai Kopi Kenangan dan dapat memberikan penilaian berdasarkan pengalaman tersebut.

Berdasarkan proses penyebaran kuesioner dan seleksi berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, diperoleh 106 responden yang memenuhi persyaratan sebagai sampel penelitian. Seluruh responden tersebut selanjutnya digunakan sebagai sumber data untuk menganalisis pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk memberikan batasan yang jelas terhadap variabel yang diteliti sehingga dapat diukur secara empiris melalui instrumen penelitian (Ariyanto & Santoso, 2025). Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu Pelayanan Pegawai sebagai variabel independen (X) dan Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel dependen (Y).

1) Pelayanan Pegawai (X)

Pelayanan Pegawai merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kopi Kenangan selama proses pembelian dan penerimaan produk. Penilaian tersebut mencerminkan pengalaman konsumen dalam memperoleh pelayanan, mulai dari ketepatan dalam memberikan pelayanan, kerapian pegawai, kecepatan dalam melayani, hingga keramahan pegawai dalam berinteraksi dengan konsumen. Semakin baik pelayanan yang dirasakan oleh konsumen, semakin tinggi pula penilaian terhadap Pelayanan Pegawai (Ariyanto & Santoso, 2025).

Variabel Pelayanan Pegawai diukur menggunakan 8 pernyataan dalam kuesioner yang disusun berdasarkan beberapa aspek pelayanan, yaitu ketepatan, kerapian, kecepatan, dan keramahan pegawai. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari Sangat Tidak Setuju sampai Sangat Setuju.

2) Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan Mahasiswa merupakan tingkat perasaan yang dirasakan mahasiswa setelah melakukan pembelian dan menerima produk serta pelayanan di Kopi Kenangan. Kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan konsumen sebelum menerima pelayanan dengan kinerja atau pengalaman yang dirasakan setelah melakukan pembelian. Apabila pelayanan dan pengalaman yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka tingkat kepuasan konsumen cenderung semakin tinggi (Subarto & Erlita, 2021).

Variabel Kepuasan Mahasiswa diukur menggunakan 8 pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa setelah menerima produk dan pelayanan Kopi Kenangan. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Setuju. Hasil pengukuran selanjutnya digunakan untuk mengetahui tingkat Kepuasan Mahasiswa serta menganalisis pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian (Suriانشa & Nabila, 2022).

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan variabel Pelayanan Pegawai (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Kuesioner disebarakan menggunakan Google Form kepada mahasiswa di Kota Surabaya yang memenuhi kriteria sebagai responden, yaitu mahasiswa aktif yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Kopi Kenangan. Setiap pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat jawaban, sehingga responden dapat memberikan penilaian sesuai dengan pengalaman yang dirasakan selama menerima pelayanan di Kopi Kenangan (Romzi & Kurniawan, 2023).

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur. Data tersebut bersumber dari jurnal ilmiah, dan artikel penelitian terdahulu yang relevan dengan pembahasan mengenai pelayanan pegawai, kepuasan konsumen, dan perilaku konsumen. Data sekunder digunakan sebagai landasan dalam menyusun kerangka penelitian serta mendukung pembahasan hasil penelitian. Berdasarkan proses penyebaran kuesioner, diperoleh sebanyak 106 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Seluruh data yang terkumpul kemudian diperiksa dan diolah untuk selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Skala Pengukuran

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. (Santika, Saragih, Muliadi, Kartini, & Ramadhani, 2023) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan Pelayanan Pegawai dan Kepuasan Mahasiswa. Setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki lima alternatif jawaban dengan skor yang berbeda, disajikan pada tabel dibawah ini :

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 3.6. Skor Skala Likert

Setiap variabel dalam penelitian ini terdiri atas 8 pernyataan, sehingga skor minimum yang dapat diperoleh responden adalah 8 dan skor maksimum adalah 40. Untuk mengetahui tingkat masing-masing variabel berdasarkan skor total yang diperoleh, digunakan pembagian lima kategori. Penentuan interval kategori dilakukan dengan menghitung selisih antara skor maksimum dan skor minimum, kemudian dibagi menjadi lima kategori, sehingga diperoleh

interval sebesar 6,4.

Penggunaan kategori tersebut diterapkan pada variabel Pelayanan Pegawai maupun Kepuasan Mahasiswa. Kategori ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kecenderungan penilaian responden terhadap masing-masing variabel berdasarkan skor total yang diperoleh dari seluruh pernyataan dalam kuesioner.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk mengolah data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sehingga dapat memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti serta menjawab hipotesis penelitian (Rohimah, Saputra, Dina Aljahra Aini, & Ghiffari, 2026). Data yang diperoleh dari 106 responden selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran distribusi frekuensi jawaban dari 106 responden terhadap variabel pelayanan pegawai (X) dan variabel Kepuasan (Y). Penentuan interval kategori skor didasarkan pada skala pengukuran kuesioner sebanyak 8 butir pertanyaan dengan rentang skala 1 sampai 5 (skor minimal 8 dan skor maksimal 40). Panjang Interval kategori dihitung dengan rumus :

$$\text{Panjang Interval} = \frac{\text{Skor Maximal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Panjang Interval} = \frac{40 - 8}{5} = 6,4$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, kriteria interval kategori ditetapkan sebagai berikut:

Interval Skor	Kategori
33,6 < skor ≤ 40,0	Sangat Tinggi
27,2 < skor ≤ 33,6	Tinggi
20,8 < skor ≤ 27,2	Sedang
14,4 < skor ≤ 20,8	Rendah
8,0 ≤ skor ≤ 14,4	Sangat Rendah

Tabel 4.1.1. Kriteria Kategori interval

a) Distribusi Frekuensi Pelayanan Pegawai (X)

Hasil analisis deskriptif variabel pelayanan pegawai (X) menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 34,27 dan standar deviasi sebesar 5,31. Distribusi frekuensi kategori jawaban responden untuk variabel pelayanan pegawai disajikan pada tabel di bawah ini:

Interval skor	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
33, 6 < skor ≤ 40,0	Sangat Tinggi	72	67,9
27,2 < skor ≤ 33,6	Tinggi	28	26,4
20,8 < skor ≤ 27,2	Sedang	5	4,7
14,4 < skor ≤ 20,8	Rendah	1	0,9
8,0 ≤ skor ≤ 14,4	Sangat Rendah	0	0,0
Jumlah		106	100,0

Tabel 4.1.2. Distribusi Frekuensi Pelayanan Pegawai (X)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa persepsi 106 responden terhadap pelayanan pegawai (X) sebagian besar berada pada kategori sangat tinggi yaitu sebanyak 72 responden (67,9%) dan kategori tinggi sebanyak 28 responden (26,4%). Hal ini menandakan bahwa pelayanan pegawai secara umum dinilai sangat baik oleh konsumen.

b) Distribusi Frekuensi Kepuasan (Y)

Hasil analisis deskriptif variabel kepuasan mahasiswa sebagai konsumen (Y) menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 33,90 dan standar deviasi sebesar 5,94. Distribusi frekuensi kategori jawaban responden untuk variabel kepuasan disajikan pada tabel dibawah ini:

Interval Skor	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
33, 6 < skor ≤ 40,0	Sangat Tinggi	68	64,2
27,2 < skor ≤ 33,6	Tinggi	32	30,2
20,8 < skor ≤ 27,2	Sedang	5	4,7
14,4 < skor ≤ 20,8	Rendah	1	0,9
8,0 ≤ skor ≤ 14,4	Sangat Rendah	0	0,0
Jumlah		106	100,0

Tabel 4.1.3. Distribusi Frekuensi Kepuasan (Y)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan responden (Y) sebagian besar berada pada kategori sangat tinggi sebesar 64,2% (68 responden) dan kategori tinggi sebesar 30,2% (32 responden). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasa sangat puas terhadap pengalaman layanan yang diterima.

2. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner benar-benar sesuai dengan aspek yang ingin diukur dalam penelitian. Dengan demikian, butir

pernyataan yang memenuhi kriteria validitas dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *rhitung* (person Correlation) dengan nilai *rtabel* untuk derajat bebas $df = N - 2$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05). Dengan jumlah responden $N = 106$, maka $df = 106 - 2 = 104$, sehingga diperoleh *rtabel* sebesar 0,191. Hasil uji validitas, disajikan pada tabel berikut:

Variabel	Item	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Rent-ang Sig.	Ket
Pelayanan Pegawai (X)	8	0,747 - 0,848	0,191	0,000	Valid
Kepuasan (Y)	8	0,856 - 0,924	0,191	0,000	Valid
Total	16	0,747 - 0,924	0,191	0,000	100%Valid

Sumber : Data Olahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi tiap butir pertanyaan terhadap skor total variabelnya *rhitung* dengan nilai batas minimal korelasi *rtabel* = 0,191. Pada variabel Pelayanan Pegawai (X), seluruh item (X.1 - X.8) memiliki *rhitung* berkisar antara 0,747 hingga 0,924, yang juga melebihi *rtabel* (0,191) dan memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

3. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen kuesioner memiliki tingkat konsisten, keterandalan, dan kestabilan hasil pengukuran. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel penelitian, yaitu variabel pelayanan pegawai (X) dan variabel kepuasan (Y). Kriteria pengambilan keputusan mengacu pada ketentuan bahwa suatu variabel dinyatakan reliabel (handal) apabila memiliki Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 ($>0,60$). Adapun hasil pengolahan data uji reliabilitas disajikan pada table berikut.

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Kriteria	Ket
Pelayanan Pegawai (X)	0,963	0,60	Reliabel (sangat Tinggi)
Kepuasan (Y)	0,924	0,60	Reliabel (sangat tinggi)

Sumber : Data Primer Diolah SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan. Variabel Pelayanan Pegawai (X) yang terdiri dari 8 butir pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,963. Nilai tersebut lebih besar dari nilai batas minimum 0,60 sehingga pernyataan pada variabel Pelayanan Pegawai (X) dinyatakan reliabel. Selanjutnya, variabel Kepuasan (Y) yang terdiri dari 8 butir pernyataan memperoleh nilai Cronbach's

Alpha sebesar 0,924. Nilai tersebut juga lebih besar dari batas minimum 0,60 sehingga seluruh butir pernyataan pada variabel Kepuasan (Y) dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Pelayanan Pegawai (X) dan Kepuasan (Y) memiliki tingkat konsistensi yang baik. Dengan demikian, kuesioner penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

4. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel pelayanan pegawai (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hasil estimasi parameter regresi disajikan pada tabel berikut:

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 3,745 + 0,880X$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai konstanta sebesar 3,745 dan koefisien regresi variabel Pelayanan Pegawai (X) sebesar 0,880. Dengan demikian, persamaan regresi yang diperoleh menunjukkan hubungan positif antara Pelayanan Pegawai (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Nilai konstanta sebesar 3,745 menunjukkan bahwa apabila variabel Pelayanan Pegawai (X) berada pada nilai 0, maka nilai Kepuasan Mahasiswa (Y) diperkirakan sebesar 3,745. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,880 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Pelayanan Pegawai (X) akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,880 satuan. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pegawai (X) memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi variabel pelayanan pegawai (X) dalam menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa (Y). Hasilnya disajikan pada tabel berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.787 ^a	.619	.616	3.68209

Sumber : Data Primer diolah SPSS

Berdasarkan hasil analisis, nilai R sebesar 0,787 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel Pelayanan Pegawai (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Nilai demikian, nilai (R^2) sebesar 0,619 menunjukkan bahwa pelayanan pegawai memberikan kontribusi penjelasan yang cukup besar terhadap variasi kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini.

6. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pelayanan pegawai (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *thitung* dengan *ttabel* serta melihat nilai Signifikan (*Sig.*). Pada Tingkat signifikansi 5% Kriteria pengambilan Keputusan dalam uji t didasarkan pada nilai signifikansi dan perbandingan *thitung* dengan *ttabel*. Apabila nilai *Sig.* < 0,05 dan *thitung* > *ttabel* maka *Ha* diterima dan *H0* ditolak, yang menunjukkan bahwa pelayanan pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Sebaliknya, apabila *Sig.* > 0,05 dan *thitung* < *ttabel*, maka *Ha* ditolak dan *H0* diterima, yang menunjukkan bahwa pelayanan pegawai(X) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hasil pengujian statistic uji t disajikan pada tabel berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.745	2.347	1.596	.114
	TOTAL_X	.880	.068	.787	13.005

Sumber : Data Primer diolah SPSS

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas, Variabel Pelayanan Pegawai (X) memperoleh nilai *thitung* sebesar 13,005 dengan nilai signifikan (*Sig.*) sebesar 0,000. Pada Tingkat signifikansi 5% $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan $df = n - k = 106 - 2 = 104$ adalah sebesar 1,983, sedangkan nilai *Sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, *Ha* diterima dan *H0* ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai konsumen kopi kenangan di Kota Surabaya. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai, maka semakin tinggi pula Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen.

7. Uji Kelayakan Model/ANOVA (Uji F)

Uji f digunakan untuk menguji kelayakan model regresi dalam menjelaskan hubungan antara variabel pelayanan pegawai (X) dan kepuasan mahasiswa (Y). Kriteria pengambilan Keputusan uji f adalah jika nilai *Sig.* < 0,05 dan *Fhitung* > *Ftabel*, maka model regresi dinyatakan layak (fit) digunakan untuk prediksi. Sebaliknya, apabila nilai *Sig.* > 0,05 dan *Fhitung* < *Ftabel*, maka model regresi dinyatakan tidak layak (unfit). Hasil pengujian kelayakan model regresi melalui uji F disajikan pada tabel berikut:

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2293.046	1	2293.046	169.131	.000 ^b
	Residual	1410.011	104	13.558		
	Total	3703.057	105			

Sumber : Data Primer diolah SPSS

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh *Fhitung* sebesar 169,131 dengan nilai signifikansi (*Sig.*) sebesar 0,000. Nilai *Ftabel* dengan derajat kebebasan $df1 = 1$ dan $df2 = 104$ pada $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 3,93. Oleh karena itu *Fhitung*(169,131) > *Ftabel* (3,93) dan nilai *Sig.*(0.000) < 0,05, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini sangat layak (fit) untuk memprediksi pengaruh pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa

B. Pembahasan

1. Pelayanan Pegawai pada Konsumen Kopi Kenangan di Surabaya

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Pelayanan Pegawai (X) memperoleh

nilai rata-rata sebesar 34,27 dengan standar deviasi sebesar 5,31. Berdasarkan interval kategori yang digunakan dalam penelitian, nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dari 106 responden, sebanyak 72 responden atau 67,9% memberikan penilaian pada kategori sangat tinggi, 28 responden atau 26,4% berada pada kategori tinggi, 5 responden atau 4,7% berada pada kategori sedang, dan 1 responden atau 0,9% berada pada kategori rendah. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori sangat rendah.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya memiliki persepsi yang sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dominannya kategori sangat tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima konsumen selama proses pembelian telah dinilai positif. Pelayanan pegawai menjadi bagian penting dalam pengalaman konsumen karena interaksi terjadi secara langsung sejak proses pemesanan hingga pesanan diterima. Oleh karena itu, penilaian pelayanan yang tinggi menunjukkan bahwa pengalaman interaksi tersebut cenderung memberikan kesan yang baik bagi konsumen. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan pegawai pada Kopi Kenangan di Kota Surabaya telah dipersepsikan dengan baik oleh mayoritas mahasiswa yang menjadi responden penelitian. Kondisi tersebut menjadi salah satu gambaran awal bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjadi faktor yang berkaitan dengan pengalaman konsumen selama melakukan pembelian.

2. Kepuasan Mahasiswa sebagai Konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 33,90 dengan standar deviasi sebesar 5,94. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat tinggi berdasarkan interval kategori yang digunakan. Dari 106 responden, sebanyak 68 responden atau 64,2% berada pada kategori sangat tinggi, 32 responden atau 30,2% berada pada kategori tinggi, 5 responden atau 4,7% berada pada kategori sedang, dan 1 responden atau 0,9% berada pada kategori rendah. Tidak terdapat responden pada kategori sangat rendah.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya secara umum berada pada tingkat yang sangat tinggi. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pengalaman yang diperoleh setelah menerima pelayanan. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang diterima konsumen secara umum telah mampu memberikan pengalaman yang sesuai dengan penilaian positif responden.

Apabila hasil analisis deskriptif Pelayanan Pegawai (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) dilihat secara bersamaan, terlihat bahwa kedua variabel memiliki kecenderungan penilaian yang tinggi. Pelayanan Pegawai memperoleh rata-rata 34,27, sedangkan Kepuasan Mahasiswa memperoleh rata-rata 33,90. Hal tersebut memberikan gambaran awal bahwa tingginya penilaian terhadap pelayanan pegawai berjalan searah dengan tingginya tingkat kepuasan mahasiswa.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh 16 butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian memenuhi kriteria validitas. Pada variabel Pelayanan Pegawai

(X), nilai korelasi setiap butir berada pada rentang 0,747-0,848, sedangkan pada variabel Kepuasan (Y) berada pada rentang 0,856-0,924. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada nilai *R_{tabel}* sebesar 0,191 dan memiliki nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya karena mampu mengukur variabel yang diteliti.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pegawai (X) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,963, sedangkan variabel Kepuasan (Y) memiliki nilai sebesar 0,924. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas 0,60. Hasil ini menunjukkan bahwa butir pernyataan pada kedua variabel memiliki konsistensi internal yang tinggi. Dengan demikian, data yang diperoleh melalui kuesioner memiliki tingkat keterandalan yang baik untuk digunakan dalam menguji hubungan antara pelayanan pegawai dan kepuasan mahasiswa.

4. Pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil analisis regresi linear menghasilkan persamaan $Y = 3,745 + 0,880X$. Koefisien regresi sebesar 0,880 memiliki arah positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan pada pelayanan pegawai diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diterima oleh mahasiswa sebagai konsumen, semakin tinggi pula kecenderungan tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil regresi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan pegawai memiliki hubungan positif dengan kepuasan mahasiswa.

Hubungan positif tersebut semakin diperkuat oleh nilai koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,787 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara pelayanan pegawai dan kepuasan mahasiswa. Sementara itu, nilai *R Square* sebesar 0,619 menunjukkan bahwa pelayanan pegawai mampu menjelaskan 61,9% variasi kepuasan mahasiswa. Adapun 38,1% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pegawai memiliki peranan yang cukup besar dalam menjelaskan perubahan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan.

Temuan tersebut menjadi penting karena dalam aktivitas pembelian di coffee shop, konsumen tidak hanya menilai produk yang diterima, tetapi juga pengalaman selama proses pelayanan. Ketika pelayanan diberikan dengan baik, konsumen dapat memperoleh pengalaman pembelian yang lebih positif. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat memengaruhi penilaian konsumen terhadap pengalaman pembelian secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelayanan pegawai dapat menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya mempertahankan kepuasan konsumen, khususnya pada segmen mahasiswa yang menjadi fokus penelitian ini.

5. Hasil Uji Parsial (Uji *t*)

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pegawai (X) memperoleh nilai *t_{hitung}* sebesar 13,005 18 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan *t_{tabel}* sebesar 1,983 pada derajat kebebasan 104 dan tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Dengan demikian, Pelayanan Pegawai terbukti

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya.

Hasil uji t memperkuat temuan pada analisis deskriptif dan regresi linear sederhana. Secara deskriptif, Pelayanan Pegawai memperoleh nilai rata-rata sebesar 34,27 dan berada pada kategori sangat tinggi, sedangkan Kepuasan Mahasiswa memperoleh nilai rata-rata sebesar 33,90 dan juga berada pada kategori sangat tinggi. Selanjutnya, hasil regresi menunjukkan koefisien positif sebesar 0,880, sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hubungan positif yang terlihat pada analisis regresi tidak hanya menunjukkan kecenderungan hubungan antarvariabel, tetapi juga memperoleh dukungan melalui pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pegawai berkaitan dengan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen. Ketika konsumen memperoleh pelayanan yang baik selama proses pembelian, pengalaman tersebut dapat memberikan penilaian yang lebih positif terhadap keseluruhan pengalaman konsumsi. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik berpotensi menurunkan penilaian konsumen terhadap pengalaman yang diterima. Oleh karena itu, pelayanan pegawai dapat dipandang sebagai salah satu aspek penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya.

Secara keseluruhan, rangkaian hasil penelitian menunjukkan pola yang konsisten. Analisis deskriptif memperlihatkan bahwa Pelayanan Pegawai dan Kepuasan Mahasiswa berada pada kategori sangat tinggi. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan memenuhi kriteria kelayakan dan memiliki konsistensi yang baik. Analisis regresi menunjukkan adanya arah hubungan positif dengan koefisien sebesar 0,880, sedangkan nilai (R) sebesar 0,787 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan (R^2) sebesar 0,619 menunjukkan bahwa 61,9% variasi Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh Pelayanan Pegawai. Selanjutnya, hasil uji t dengan $t_{hitung} = 13,005$ dan $Sig. = 0,000$ membuktikan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Pelayanan Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pegawai dan Kepuasan Mahasiswa berada pada kategori sangat tinggi. Variabel Pelayanan Pegawai memperoleh nilai rata-rata sebesar 34,27, sedangkan Kepuasan Mahasiswa memperoleh nilai rata-rata sebesar 33,90. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa sebagai konsumen secara umum memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan yang diterima dan merasa puas terhadap pengalaman pembelian di Kopi Kenangan.

Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh 16 butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Nilai korelasi setiap item pada variabel Pelayanan Pegawai berada pada rentang 0,747-0,848, sedangkan variabel Kepuasan Mahasiswa berada pada rentang 0,856-0,924. Sementara itu, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,963 untuk Pelayanan Pegawai dan 0,924 untuk Kepuasan Mahasiswa menunjukkan bahwa instrumen

memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam penelitian.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan $Y = 3,745 + 0,880X$, dengan koefisien regresi bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai, semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Mahasiswa. Nilai R sebesar 0,787 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara Pelayanan Pegawai dan Kepuasan Mahasiswa, sedangkan nilai R^2 sebesar 0,619 menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai mampu menjelaskan sebesar 61,9% variasi Kepuasan Mahasiswa, sementara 38,1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 13,005 dengan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05, serta lebih besar dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,983. Dengan demikian, hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Artinya, Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai konsumen Kopi Kenangan di Kota Surabaya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pegawai dapat diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen.

KONTRIBUSI PENULIS :

HCD : Mencari dan mengumpulkan referensi jurnal, menyusun matriks penelitian, menyusun pertanyaan kuesioner, menyebarkan kuesioner, melakukan revisi dan penyempurnaan definisi operasional variabel (DOV), menyusun keseluruhan isi artikel, melakukan pengolahan dan analisis data menggunakan SPSS, serta melakukan penyuntingan dan penyempurnaan akhir artikel.

IAR : Mengelola struktural systematika Kuesioner pada Google Form, Publikasi dan Pengolahan hasil data Kuesioner, Konseptor Refrensi Utama Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, M. P., & Santoso, R. (2025). Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan dan Cafe Atmosphereserta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Kopi Kenangan Ngagel Surabaya.
- Dewi, L., & Putri, S. H. (2022). International Journal of Social Science (IJSS) . *Service Quality, Customer Value, And Price To Consumer Satisfaction At Kopi Kenangan Coffee Shop*.
- Rasya, C., Husna, L. Y., Cindy, F. A., & Danang, I. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan.
- Rhamadi, A. D., Suherman, Kusumanto, I., hartati, M., & Nazarruddin. (2023). Jurnal Perangkat Lunak. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop* .
- Rian, S., & Sriyatun. (2026). Pengaruh Intensitas Harapan, Persepsi Risiko dan Perilaku Judi Online terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa.
- Rohimah, Saputra, A. I., Dina Aljahra Aini, & Ghiffari, d. (2026). Prismakom. *Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Mixed Methods*.
- Romzi, M., & Kurniawan, B. (2023). Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa.
Santika, A. A., Saragih, T. H., Muliadi, Kartini, D., & Ramadhani, a. (2023). Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen BRILink Menggunakan Random Forest.
- Subarto, S., & Erlita, K. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Di Kopi Kenangan Cabang Rs. Mayapada Lebak Bulus Jakarta Selatan.
- Suriansha, R., & Nabila, I. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Kebab Turki Baba Rafi Outlet Dapur Susu Di Jakarta Selatan.
- Yanti, V. A., Suwantica, & Ong, D. (2024). Journal of Sciencetech Research and Development. *Pengaruh Kapasitas Karyawan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Kopi Kenangan (Studi Kasus Konsumen Produktif Pengguna Produk Kopi Kenangan di Wilayah Kecamatan*.
- Yesda, S., Henny, I., & M. Yogi, R. (2024). Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan.