

---

---

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN KOSTUMER TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DI PT. SARI COFFEE  
INDONESIA (STARBUCKS)**

**Annisa Rahmah Mawaddah Batubara<sup>1</sup>, Dewi Anggraini<sup>2</sup>  
Politeknik Cendana, Medan**

e-mail: <sup>1</sup>annisarahmabatubara@gmail.com, <sup>2</sup>dewianggraini.cendana@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to analyze the influence of customer service and customer satisfaction on enhancing customer loyalty at PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks) Sisingamangaraja Medan branch. The research employed a qualitative descriptive method, with data collected through observation, interviews, and documentation involving 15 customers. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that fast, friendly, and consistent customer service significantly impacts customer satisfaction. Additional factors such as strategic location, café comfort, promotions, and the use of digital applications further enhance customers' positive experiences. Customer satisfaction plays a crucial role in fostering loyalty, as evidenced by repeat purchases and customers' preference to continue choosing Starbucks despite other alternatives. The conclusion emphasizes that consistent quality service and maintained satisfaction positively contribute to strengthening customer loyalty at Starbucks.*

**Keyword:** *customer service; customer satisfaction; customer loyalty*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan customer terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di PT. Sari Coffe Indonesia (Starbucks) cabang Sisingamangaraja Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap 15 pelanggan. Data dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan customer yang cepat, ramah, serta konsisten, memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor lain seperti lokasi strategis, kenyamanan kafe, promosi, serta penggunaan aplikasi digital turut meningkatkan pengalaman positif pelanggan, kepuasan pelanggan terbukti berperan penting dalam menciptakan loyalitas, ditunjukkan dengan adanya pembelian ulang dan preferensi pelanggan untuk tetap memilih starbuck meskipun terdapat alternatif lain. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas dan kepuasan yang terjaga secara konsisten mampu meningkatkan loyalitas pelanggan pada Starbucks.

**Kata kunci:** Pelayanan Customer, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## PENDAHULUAN

Bisnis retail kedai kopi tengah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Salah satunya disebabkan oleh kebiasaan minum kopi di kedai telah menjadi bagian dari gaya hidup di masyarakat. Selain itu kedai kopi tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman, kedai kopi

juga sering dijadikan tempat berbagai aktivitas, seperti pertemuan bisnis, diskusi kelompok dan tempat nongkrong anak muda maupun orangtua. Berbagai perusahaan menawarkan kopi yang baik, menarik dan menguntungkan bagi konsumen. Dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang masuk ke bisnis ini, persaingan antar pelaku usaha semakin

ketat dalam upaya menarik dan mempertahankan pelanggan melalui penawaran produk yang kompetitif dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

PT Sari Coffee Indonesia (Starbucks) adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang *food and beverage*. Starbucks sendiri adalah sebuah merek dagang terkenal di berbagai juru dunia yang menduduki peringkat pertama dalam bidang bisnis kopi. Starbucks berdiri pada tahun 1971 dengan kedai pertamanya yang berada di Pike Place Market, Seattle, Washington, United States. Starbucks sendiri berkembang dari waktu ke waktu, masa ke masa, tempat ke tempat, yang bermula dari sebuah toko yang hanya menjual biji kopi sampai menjadi sebuah tolak ukur kesuksesan dalam bisnis FnB (Food and Beverage). Starbucks mulai membuka gerai pertamanya di Indonesia pada tahun 2002 di Plaza Indonesia.

Selain merek dagang yang terkenal dan mendunia, Starbucks juga dikenal dengan kedai kopi yang memiliki harga yang tergolong mahal di Indonesia. Namun, kedai kopi tersebut terlihat selalu ramai dan banyak orang yang juga ingin berlomba-lomba untuk datang dan mencoba produknya. Kesuksesan Starbucks ini bisa dilihat dari perkembangan banyaknya gerai yang telah dibangun di Indonesia sejak awal tahun kedatangannya, hingga sekarang Starbucks tercatat memiliki lebih dari 500 gerai di 59 kota besar di Indonesia pada akhir tahun 2023. Artinya, dengan harga yang tergolong mahal jika dibandingkan dengan jenis perusahaan FnB lainnya, Starbucks berhasil membuktikan bahwa kualitas yang mereka berikan dapat membuat pelanggan untuk tetap terus datang kembali.

Dibalik harga yang cukup menguras kantong, startbuck sangat menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Perusahaan ini menghadirkan konsep unik yang mengubah pengalaman minum kopi dengan menghadirkan berbagai varian kopi berkualitas tinggi. Para barista

memberikan pelayanan yang baik dengan kemampuan merekomendasikan menu sesuai preferensi pelanggan, termasuk menu khusus (*secret menu*) yang menambah hasil pengalaman dan kepuasan konsumen.

Starbucks juga secara rutin menawarkan berbagai promosi, seperti promo *Buy 1 Get 1* yang biasanya masuk melalui sms bagi pelanggan setia telkomsel, serta promo harian melalui aplikasi line yang dapat ditukar di seluruh cabang. Pendekatan ini berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk Starbuck.

Perusahaan berkomitmen untuk menyajikan produk kreatif berbasis kopi unggulan, didukung oleh pilihan makanan pendamping seperti *Pastry* dan *Cake* yang melengkapi pengalaman minum kopi. Selain itu, Starbycks menyediakan tumbler eksklusif yang dapat dibeli langsung maupun ditukarkan menggunakan poin oleh *member*.

Strategi ini berhasil membangun kepercayaan, kesetiaan pelanggan, kepuasan, loyalitas dan menjadikan Starbuck sebagai merek kopi yang terpercaya dan andal di mata konsumen.

Pelayanan *customer* adalah sebuah aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Pelayanan sangat penting bagi pelaku bisnis baik produksi maupun jasa. Pada zaman sekarang, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur pagi para konsumen ataupun calon konsumen untuk mau membeli atau menggunakan produk dan jasa dari sebuah perusahaan. Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut Amstrong dalam (Rangkuti, 2017:14) mengemukakan bahwa “Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak

lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilik sesuatu”.

Dengan pelayanan pelanggan dapat menciptakan kepuasan pelanggan dimana Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran dan diadaptasi pada cetakan tahun (2022) mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Apabila kinerja perusahaan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, hal tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan ini berdampak negatif terhadap perusahaan, antara lain menurunnya jumlah pelanggan serta menurunnya minat pelanggan untuk membeli di masa mendatang. Akibatnya, kondisi ini dapat berkontribusi pada penurunan pendapatan dan laba perusahaan secara keseluruhan.

Dengan demikian setelah memiliki pelayanan *customer* dan kepuasan pelanggan sudah di jaga dan didapatkan akan terciptanya loyalitas pelanggan untuk produk kita.

Loyalitas pelanggan sangat penting bagi perusahaan karena mempertahankan pelanggan yang ada dapat memperbaiki kinerja keuangan dan memastikan keberlangsungan bisnis. Loyalitas Pelanggan adalah yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan bagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan tertentu. Pelanggan yang dianggap loyal akan berlangganan atau melakukan pembelian ulang selama jangka waktu tertentu menurut (kotler, 2012).

Berdasarkan penjelasan peneliti terkait untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Customer Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di PT. Sari Coffe Indonesia (Starbucks).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian Kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti merupakan eksperimen kunci dengan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi yaitu proses penalaran yang bertolak dari individu menuju kumpulan umum, dengan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu atau perilaku yang dapat diamati. Menurut Sugiyono (2020: 9) metode penelitian kualitatif adalah metode yang berprinsipkan filsafat postpositivisme, yang dipakai untuk meneliti pada keadaan alamiah dari objek.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan menggunakan triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), kemudian data yang didapatkan condong kepada data kualitatif, analisis data bersifat induktif. Hasil penelitian kualitatif ialah menginterpretasikan makna, menginterpretasikan keunikan, mengkonstruksi suatu peristiwa, dan memperoleh hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Reduksi data (Data Reduction)

Untuk mendapatkan data-data dan informasi yang diperlukan, penulis telah melakukan wawancara dengan 8 (delapan) pertanyaan yang sama kepada 15 (limabelas) pelanggan harian yang berkunjung di PT. Sari Coffee Indonesia (Starbucks) cabang Sisingamangaraja Medan.

Berikut ini adalah hasil wawancara tersebut :

#### Pelanggan A

Q : Apa yang membuat anda pertama kali mengunjungi Starbucks?

A : Sewaktu kuliah, Starbucks sangat dekat

dengan kampus saya.

Q : Seberapa sering anda mengunjungi Starbucks Sisingamangaraja Medan?

A : Cukup sering, terlebih jika sedang berada di mall.

Q : Bagaimana anda menilai kecepatan layanan saat Anda memesan di Starbucks?

A : Sangat cepat dan teratur.

Q : Seberapa ramah dan profesional staf yang melayani Anda?

A : Rata-rata pegawai Starbucks memiliki service yang baik.

Q : Apakah anda merasa harga produk di Starbucks sesuai dengan kualitas yang anda terima?

A : Menurut saya untuk cita rasa dan merek, Starbucks memiliki kualifikasi yang tepat.

Q : Ceritakan pengalaman positif yang Anda alami di Starbucks?

A : Saya sangat suka ketika para barista mengenali saya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks dibandingkan dengan kafe lain?

A : Saya suka suasana kafe yang dimiliki Starbucks dari pada kedai kopi lainnya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja dibandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Starbucks Sisingamangaraja sangat dekat dengan rumah saya, saya suka mampir sesaat setelah pulang bekerja. Lagi pula saya dan barista juga sudah dekat dan nyaman.

#### **Pelanggan B**

Q : Apa yang membuat anda pertama kali mengunjungi Starbucks?

A : Pertama kali saya mengunjungi Starbucks saat saya sedang menunggu temandi mall

Q : Seberapa sering anda mengunjungi Starbucks Sisingamangaraja Medan?

A : Ini ketiga kalinya dalam bulan ini.

Q : Bagaimana anda menilai kecepatan layanan saat Anda memesan di Starbucks?

A : Pesanan saya selalu tersaji dengan tepat waktu, jika kafanya sedang tidakramai.

Q : Seberapa ramah dan profesional staf yang melayani Anda?

A : Saya sangat dekat dengan para pekerja disini

Q : Apakah anda merasa harga produk di Starbucks sesuai dengan kualitas yangAnda terima?

A : Untuk rasa dan kualitas merek perusahaan Amerika, harga ini adalah hargayangpas.

Q : Ceritakan pengalaman positif yang Anda alami di Starbucks?

A : Baristanya selalu tau menu apa yang cocok sesuai dengan kemauan saya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks dibandingkan dengan kafe lain?

A : Kopi Amerikano Starbucks sudah sangat melekat dengan lidah saya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja dibandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Gerai Sisingamangaraja searah dengan kantor saya. Jadi tidak sulit untuk saya untuk mampir setiap saat, bahkan jika jam kantor sekalipun.

#### **Pelanggan C**

Q : Apa yang membuat anda pertama kali mengunjungi Starbucks?

A : Pertama kali saya minum Starbucks adalah saat saya menjemput keluargadi Bandara

Q : Seberapa sering anda mengunjungi Starbucks Sisingamangaraja Medan?

A : Tidak sering, hanya ketika kepingin dan ketika ada promo.

Q : Bagaimana anda menilai kecepatan layanan saat anda memesan di Starbucks?

A : Sejauh ini, mereka selalu menyajikan orderan saya dengan cepat

Q : Seberapa ramah dan profesional staf yang melayani anda?

A : Rata-rata pegawainya ramah, tapi ada juga beberapa oknumyang memiliki wajahjutek.

Q : Apakah anda merasa harga produk di Starbucks sesuai dengan kualitas yang Anda terima?

A : Untuk harga cukup mahal untuk saya, tapi kualitas rasa memang terasa berbedadengan kopi kafe lain.

Q : Ceritakan pengalaman positif yang anda alami di Starbucks?

A : Mereka memiliki menu khusus yang hanya bisa didapatkan disini.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks dibandingkan dengankafelain?

A : Merek yang terkenal dan tempat yang nyaman.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja dibandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Saya tidak terlalu sering di Starbucks Sisingamangaraja, tapi sejauh ini gerai ini juga nyaman.

#### **Pelanggan D**

Q : Apa yang membuat anda pertama kali mengunjungi Starbucks?

A : Saat kerja kelompok, teman saya mengajak saya ke Starbucks.

Q : Seberapa sering anda mengunjungi Starbucks Sisingamangaraja Medan?

A : Tidak sering.

Q : Bagaimana anda menilai kecepatan layanan saat anda memesan di Starbucks?

A : Minuman cepat saji yang disajikan dengan cepat.

Q : Seberapa ramah dan profesional staf yang melayani Anda?

A : Baik dan ramah.

Q : Apakah anda merasa harga produk di Starbucks sesuai dengan kualitas yang Anda terima?

A : Saya masih sekolah menengah, tentu saja harganya sangat mahal untuk saya. Makanya saya dan teman saya datang hanya jika ada promo dan kerja kelompok untuk mendapat WIFI gratis.

Q : Ceritakan pengalaman positif yang Anda alami di Starbucks?

A : Walaupun saya hanya siswa sekolah, pegawainya tetap melayani dengan baik dan sopan

Q : Apa yang membuat Anda tetap setia pada Starbucks dibandingkan dengan kafe lain?

A : WIFI di Starbucks sangat lancar. Hal ini sangat membantu saya untuk mengerjakan tugas sekolah.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja dibandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Starbucks ini sangat dekat dengan sekolah saya.

#### **Pelanggan E**

Q : Apa yang membuat anda pertama kali mengunjungi Starbucks?

A : Saat ada promo di mall.

Q : Seberapa sering anda mengunjungi Starbucks Sisingamangaraja Medan?

A : Lumayan sering jika ada meeting atau pertemuan rekan kerja.

Q : Bagaimana anda menilai kecepatan layanan saat Anda memesan di Starbucks?

A : Sangat cepat dan baik sekali.

Q : Seberapa ramah dan profesional staf yang melayani anda?

A : Sangat ramah, beberapa dari mereka mengenali nama saya.

Q : Apakah anda merasa harga produk di Starbucks sesuai dengan kualitas yang Anda terima?

A : Cukup baik untuk merek terkenal dan rasa yang enak.

Q : Ceritakan pengalaman positif yang Anda alami di Starbucks?

A : Saat itu saya sedang mengalami sakit Asam Lambung yang sedang kumat namunsaya sedang ingin minum kopi. Lalu barista menyarankan kopi yang baik untuk saya konsumsi, dan rasanya sangat pas untuk saya. Sepertinya pekerja disini sudah paham apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks dibandingkan dengan kafe lain?

A : Promo yang banyak dan tempat yang nyaman.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja

dibandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Barista disini melayani saya dengan baik.

#### **Pelanggan F**

Q : Apa yang membuat anda pertama kali

mengunjungi Starbucks?

A : Meeting kantor dengan klien.

Q : Seberapa sering anda mengunjungi Starbucks Sisingamangaraja Medan?

A : Jarang tapi tidak terlalu jarang.

Q : Bagaimana anda menilai kecepatan layanan saat Anda memesan di Starbucks?

A : Cukup cepat dan tepat sesuai orderan saya.

Q : Seberapa ramah dan profesional staf yang melayani anda?

A : Sangat ramah dan baik.

Q : Apakah anda merasa harga produk di Starbucks sesuai dengan kualitas yang Anda terima?

A : Lumayan mahal, tapi kopinya enak.

Q : Ceritakan pengalaman positif yang anda alami di Starbucks?

A : Pelayanan baik, kualitas rasa baik, tempat yang nyaman.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks dibandingkan dengan kafe lain?

A : Istri saya suka Frappucino milik Starbucks.

Q : Apa yang membuat Anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja dibandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Tempatnya nyaman dan bersih, serta tidak banyak orang berlalu-lalang.

#### **Pelanggan G**

Q : Apa yang membuat anda pertama kali mengunjungi Starbucks?

A : Penasaran dengan rasanya.

Q : Seberapa sering anda mengunjungi Starbucks Sisingamangaraja Medan?

A : Saat kuliah cukup sering mengerjakan tugas di Starbucks. Sejak bekerja sudah jarang.

Q : Bagaimana anda menilai kecepatan layanan saat Anda memesan di Starbucks?

A : Sangat cepat dan mereka mengerti tentang keinginan konsumen.

Q : Seberapa ramah dan profesional staf yang melayani anda?

A : Sangat profesional, walau ada juga yang memiliki service yang buruk.

Q : Apakah anda merasa harga produk di Starbucks sesuai dengan kualitas yang anda terima?

A : Sesuai, apalagi dengan adanya sistem pengumpulan poin.

Q : Ceritakan pengalaman positif yang anda alami di Starbucks?

A : Baristanya mengingat nama saya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks dibandingkan dengankafelain?

A : Karena benefit dari kartu pelanggan yang sama-sama menguntungkan, saya menjadi sangat cocok dengan Starbucks.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja di bandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Starbucks ini yang tempatnya paling klasik, saya suka suasana klasikseperti gerai ini.

#### **Pelanggan H**

Q : Apa yang membuat anda pertama kali mengunjungi Starbucks?

A : Starbucks sudah ada dihidup saya sedari Sekolah Menengah Pertama.

Q : Seberapa sering anda mengunjungi Starbucks Sisingamangaraja Medan?

A : Hampir setiap hari saya membeli Amerikano sebelum berkerja.

Q : Bagaimana anda menilai kecepatan layanan saat anda memesan di Starbucks?

A : Cepat sekali.

Q : Seberapa ramah dan profesional staf yang melayani anda?

A : Baristanya selalu tanda dengan nama saya dan orderan saya.

Q : Apakah anda merasa harga produk di Starbucks sesuai dengan kualitas yang Anda terima?

A : Sangat sesuai, ada harga ada kualitas.

Q : Ceritakan pengalaman positif yang anda alami di Starbucks?

A : Minuman saya tidak sengaja terjatuh, padahal itu ulah saya sendiri. Lalu mereka memberi minuman yang baru bahkan membantu membersihkan area yang sudah saya kacaukan. Tanpa membuat saya membayar untuk kedua kalinya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks dibandingkan dengan kafelain?

A : SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berbeda dengan kafe biasa lainnya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja dibandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Barista disini sudah mengenali pesanan kesukaan saya.

Q : Apa yang membuat anda tetap setia pada Starbucks Sisingamangaraja dibandingkan dengan Starbucks di gerai lainnya?

A : Barista yang sudah memahami saya, baik kenal nama, pesanan, bahkan sudahjadi teman untuk saya.

### Penyajian Data (Data Display)

Berikut ini adalah tabel daftar pertanyaan yang dibuat oleh penulis, sebagai penyajian data atas pertanyaan diatas yang telah dipertanyakan kepada beberapa sumber sebanyak 15 (lima belas) pelanggan yang berada di gerai kopi Starbucks Sisingamangaraja Medan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap 15 (lima belas) narasumber yang berkunjung di PT. Sari Coffee Indonesia (STARBUCKS) cabang Sisingamangaraja Medan, maka penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh para pekerja yang berada di PT. Sari Coffee Indonesia (STARBUCKS) cabang Sisingamangaraja Medan, berhasil memberikan dampak kepuasan konsumen. Sehingga hal tersebut secara tidak langsung memberikan loyalitas dan

meningkatkan kualitas layanan untuk perusahaan. Pelayanan yang ramah, cepat dan konsisten dengan standart perusahaan membuat pelanggan merasa dihargai.

2. Selain dari kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dapat tercipta melalui pelayanan yang prima dari perusahaan kepada konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan bukan hanya sekedar aktivitas rutin, tetapi juga bagian penting dari perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
3. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah lokasi strategis dan desain interior kafe yang memberikan rasa nyaman dan aman. Lingkungan yang mendukung kebutuhan pelanggan untuk bersantai maupun bekerja yang menambahkan nilai bagi starbuck.
4. Penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi melalui aplikasi juga memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Dengan begitu mempermudah konsumen dalam melakukan pemesanan, pembayaran, serta memperoleh informasi promo. Kemudahan akses menambahkan pengalaman positif yang semakin meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### Temuan

Walau dengan sudah memiliki sistem pelayanan terbaik yang diberikan oleh PT Sari Coffee Indonesia (STARBUCKS). Penulis tetap berhasil menemukan beberapa alasan terpengaruhnya loyalitas pelanggan terhadap sebuah perusahaan, yaitu:

1. Pengaruh pelayanan adalah nilai penting bagi pelanggan terhadap menilai suatu perusahaan.
2. Dengan sistem yang sudah bagus, perusahaan juga masih perlu memantau para pekerjanya agar sesuai dengan sistem yang sudah berlaku. Dikarenakan beberapa oknum

pegawai juga melanggar apa yang sudah ditetapkan perusahaan.

## SIMPULAN

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT Sari Coffee Indonesia (STARBUCKS) di cabang Sisingamangaraja, menunjukkan bahwa pelayanan customer memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengalaman positif yang membuat pelanggan merasa dihargai.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT Sari Coffee Indonesia (STARBUCKS) di cabang Sisingamangaraja, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengalaman positif yang membuat pelanggan merasa dihargai.
3. Dari hasil penelitian yang dilakukan di PT Sari Coffee Indonesia (STARBUCKS) di cabang Sisingamangaraja, menunjukkan bahwa pelayanan customer, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengalaman positif yang membuat pelanggan merasa dihargai.
4. Sistem pelayanan yang baik perlu dijalankan secara konsisten oleh seluruh karyawan. Perusahaan harus memastikan bahwa standar pelayanan diterapkan secara merata agar pelanggan merasakan pengalaman yang sama di setiap interaksi.
5. Peran kepemimpinan juga sangat penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Pemimpin yang efektif mampu memberikan arahan, motivasi, serta pengawasan yang mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal dalam melayani pelanggan.
6. Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan. Dengan pelayanan yang berkualitas, pelanggan akan merasa puas dan pada akhirnya

meningkatkan loyalitas mereka terhadap Starbucks.

7. Secara keseluruhan, pelayannya yang baik, didukung dengan kepuasan pelanggan yang terjaga, terbukti berkontribusi positif terhadap peningkatan loyalitas pelanggan pada PT. Sari Coffe Indonesia (Starbucks)

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianto, A. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(3). <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v7i3.4808>
- Eka, K., Dai, P. and Rogahang, J.J. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Service PT . Kumala Cemerlang Abadi ( Wuling Motors )* Malalayang<sup>2</sup>, 3(2), pp. 102–106.
- FATONAH, S. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KOSNUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GO-JEK*.
- Gita Oktaviani (2019). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa PT. Gita Rifa Express Pekanbaru*. Skripsi; Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
- Ir. M Budihardjo (2015) “Paduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan” Jakarta Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Group)
- Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 4(1). Rizky, N., & Setiawati, S. D. (2020). Penggunaan media sosial instagram Haloa Kafesebagai komunikasi pemasaran online. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 177-190.
- Kevin Lane Keller dan Philip Kotler (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Lusiah, Djatmiko Novianto, & Adhitya Akbar. (2019). *Pengaruh Kualitas*

- Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online.* Jurnal Ekonomi, 24 (2), 213–226.
- Mafiana, S. (2022). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pelanggan Alafamart Solo Raya)*. [https://eprints.iain-surakarta.ac.id/8927/1/Skripsi\\_Siska\\_Mafiana\\_195211356\\_MBS.pdf](https://eprints.iain-surakarta.ac.id/8927/1/Skripsi_Siska_Mafiana_195211356_MBS.pdf)
- Masili, V., Lumanauw, B., Tielung, M. V. J., Kualitas, P., Terhadap, L., Pelanggan, L., Masili, V., Lumanauw, B., Tielung, M. V. J., Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). *Vol.+10+n0+4.5+.Veronika+Masili.+OK. 10(4), 44–51.*
- Miewan. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kantin sekolah maitreyawira cemara asri deli serdang.*
- Ratela, G. D., & Taroreh, R. (2016). Analisis strategi diferensiasi, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian di Rumah Kopi Coffee Island. politeknik cendana.
- Sugiono(2019). (2021). Analisis Perubahan Hemodinamik. *Skripsi STT Kedirgantaraan Yogyakarta*, 34–50.
- Prof.dr.sugiyono. (2017). *metode penelitian kuantitatif,kualitatif,dan R&D.* alfabeta.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.