

---

## HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENORITA COFFEE MEDAN

Juni Hansen Hidayat Tan<sup>1</sup>, Anggia Arif<sup>2</sup>

Politeknik Cendana, Medan

e-mail: <sup>1</sup>arifanggia13@gmail.com, <sup>2</sup>hnsntn55@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to analyze the relationship between work discipline and employee performance on customer satisfaction at Senorita Coffee Medan. Good work discipline is considered one of the key factors influencing employee performance, which in turn can have a direct impact on the quality of service delivered to customers. This research employs a quantitative approach with a survey method, in which data were collected through questionnaires distributed to both employees and customers. The findings indicate that a high level of work discipline contributes positively to the improvement of employee performance. Optimal employee performance has been proven to significantly enhance customer satisfaction. These results are expected to provide valuable insights for the management of Senorita Coffee in formulating strategies to improve service quality through the enhancement of work discipline and employee performance.*

**Keyword:** *work discipline, employee performance, customer satisfaction, service quality, Senorita Coffee Medan.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di Senorita Coffee Medan. Disiplin kerja yang baik dianggap sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan, yang pada gilirannya dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan dan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja yang tinggi berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang optimal terbukti meningkatkan tingkat kepuasan konsumen secara signifikan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen Senorita Coffee dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan disiplin kerja dan kinerja karyawan.

**Kata kunci:** Disiplin kerja, kinerja karyawan, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, Senorita Coffee Medan.

### PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas layanan dan kepuasan konsumen menjadi kunci utama untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi perusahaan di pasar. Salah satu sektor yang menunjukkan pertumbuhan signifikan adalah industri kopi, termasuk kedai kopi seperti Senorita Coffee yang

berlokasi di Jalan Airlangga No.21, Medan. Dalam konteks ini, disiplin kerja karyawan dan kinerja mereka berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi konsumen. Disiplin kerja mencakup sikap, perilaku, dan etika yang diterapkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas mereka. Kinerja karyawan, di sisi lain, mencakup seberapa efektif dan efisien mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Keduanya berhubungan erat dengan

kepuasan konsumen, yang mencerminkan sejauh mana produk atau layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan pengamatan awal di *Senorita Coffee*, terdapat indikasi bahwa tingkat disiplin kerja karyawan dan kinerja mereka berkontribusi terhadap kepuasan konsumen.

Misalnya, karyawan yang disiplin cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang mendalam untuk mengetahui hubungan antara ketiga variabel ini. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat hubungan langsung antara disiplin kerja terhadap kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*?
2. Apakah terdapat hubungan langsung antara kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*?
3. Apakah terdapat hubungan langsung antara disiplin kerja dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*?

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja karyawan secara langsung terhadap kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan secara langsung terhadap kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja dan kinerja karyawan secara langsung terhadap kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*. Manfaat teoritis penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara disiplin kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan konsumen. Dengan hasil penelitian,

diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang mendukung teori-teori manajemen sumber daya manusia dan kepuasan pelanggan.

**Bagi Perusahaan:** Memberikan wawasan tentang pentingnya disiplin kerja dan kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis.

**Bagi Karyawan:** Menjadi motivasi untuk meningkatkan disiplin dan kinerja, demi tercapainya pelayanan yang optimal kepada konsumen.

**Bagi Akademisi:** Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji hubungan antara disiplin kerja, kinerja, dan kepuasan konsumen.

Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada karyawan dan konsumen yang berinteraksi di *Senorita Coffee*, Jalan Airlangga No. 21, Medan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis statistik untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

### Tinjauan Pustaka

Disiplin kerja adalah suatu sikap atau perilaku individu dalam organisasi yang mencerminkan kepatuhan terhadap aturan, kebijakan, dan norma yang berlaku di lingkungan kerja. Disiplin kerja sering kali dianggap sebagai faktor penting dalam menjaga produktivitas dan efektivitas kerja, yang mana sangat penting dalam mempertahankan kualitas layanan yang dihasilkan. Menurut Rivai (2009), disiplin kerja adalah alat manajemen untuk mengkomunikasikan apa yang diharapkan dari karyawan dalam suatu organisasi, serta untuk memotivasi mereka agar berperilaku sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Hasibuan (2016), beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan di antaranya:

1. Kepemimpinan yang baik dapat memberikan teladan disiplin bagi karyawan.

2. Adanya aturan yang jelas dan sanksi tegas terhadap pelanggaran dapat meningkatkan disiplin kerja.
  3. Tingkat kesadaran karyawan terhadap pentingnya disiplin kerja akan memengaruhi kepatuhan terhadap aturan.
  4. Keadilan dalam penerapan kebijakan dan sanksi juga dapat mempengaruhi disiplin kerja.
  5. Motivasi intrinsik dan ekstrinsik dari karyawan dapat memengaruhi Tingkat kedisiplinan mereka.
1. Kualitas Kerja: Kemampuan karyawan dalam menghasilkan output yang berkualitas.
  2. Kuantitas Kerja: Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
  3. Ketepatan Waktu: Kesesuaian antara waktu penyelesaian tugas dengan waktu yang telah ditetapkan.
  4. Kerjasama Tim: Kemampuan karyawan untuk bekerja sama dalam tim guna mencapai tujuan bersama.
  5. Inisiatif dan Kreativitas: Kemampuan karyawan untuk memberikan ide baru dan menyelesaikan masalah dengan cara yang inovatif.

Disiplin kerja yang baik akan memberikan manfaat baik bagi perusahaan maupun karyawan. Beberapa manfaatnya adalah:

1. Peningkatan produktivitas: Karyawan yang disiplin cenderung lebih produktif karena mereka bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Pengendalian perilaku kerja: Dengan disiplin kerja yang tinggi, perilaku kerja karyawan akan lebih terarah dan sesuai dengan harapan perusahaan.
3. Meningkatkan citra perusahaan: Kedisiplinan yang tinggi dari seluruh karyawan dapat menciptakan reputasi positif bagi perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hasil dari usaha dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Robbins (2010), kinerja adalah hasil dari usaha individu yang diukur berdasarkan standar kriteria tertentu yang berlaku di perusahaan. Kinerja karyawan tidak hanya berhubungan dengan pencapaian target kerja, tetapi juga cara bagaimana karyawan tersebut menjalankan tugasnya.

Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja karyawan, diantaranya:

Menurut Mangkunegara (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi:

1. Kemampuan: Pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugas.
2. Motivasi: Dorongan dari dalam diri karyawan serta insentif dari perusahaan.
3. Lingkungan Kerja: Suasana dan kondisi fisik maupun psikologis di tempat kerja.
4. Kepemimpinan: Peran pemimpin dalam memberikan arahan dan motivasi.
5. Sistem Penghargaan dan Sanksi: Sistem yang adil dalam memberikan penghargaan dan hukuman.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan terhadap produk atau layanan yang diterima. Menurut Kotler (2012), kepuasan konsumen adalah hasil dari evaluasi konsumen mengenai perbedaan antara harapan mereka dengan kenyataan yang dirasakan setelah mengonsumsi suatu produk atau jasa.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2015) adalah:

1. Kualitas Produk atau Layanan: Tingkat kualitas produk atau layanan yang dirasakan oleh konsumen akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan.
2. Harga: Kesesuaian antara harga yang dibayarkan dengan manfaat yang diterima.
3. Pelayanan: Kualitas interaksi antara konsumen dan karyawan juga memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan.
4. Pengalaman Sebelumnya: Konsumen cenderung membandingkan pengalamannya dengan pengalaman sebelumnya, sehingga mempengaruhi persepsi mereka.
5. Ekspektasi Konsumen: Kepuasan tergantung pada seberapa besar produk atau layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen.

Disiplin kerja yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif dan efisien. Karyawan yang disiplin cenderung lebih fokus dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka, sehingga meningkatkan kinerja. Menurut Hasibuan (2016), terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dengan peningkatan kinerja karyawan. Disiplin mencerminkan komitmen karyawan terhadap peraturan dan tujuan organisasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas kerja.

Karyawan dengan disiplin yang tinggi akan lebih teratur dalam bekerja, memiliki kesadaran untuk menyelesaikan tugas tepat waktu, dan lebih kooperatif dalam menjalankan tugas bersama tim. Hal ini tentunya akan berdampak positif pada pencapaian kinerja yang optimal.

Kinerja karyawan sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Ketika karyawan mampu memberikan layanan yang baik, konsumen akan

merasa lebih puas dengan produk atau layanan yang diberikan. Menurut Tjiptono (2015), kepuasan konsumen dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memberikan layanan, di mana kinerja karyawan menjadi komponen kunci dalam penyampaian layanan tersebut. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan lebih cepat, tepat, dan efektif dalam melayani konsumen. Mereka juga mampu merespons kebutuhan dan keluhan konsumen dengan baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Iswanto (2020) menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kinerja karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Karyawan yang disiplin dan memiliki kinerja yang baik mampu memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2018), yang menemukan bahwa kinerja karyawan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen di industri jasa.

Hartono (2018), penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana disiplin kerja dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan dan dampaknya pada kepuasan pelanggan di industri retail. Hasil penelitian menemukan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, di mana karyawan yang disiplin cenderung bekerja lebih efektif dan efisien. Pelanggan merasakan peningkatan kepuasan ketika karyawan bekerja secara teratur dan mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

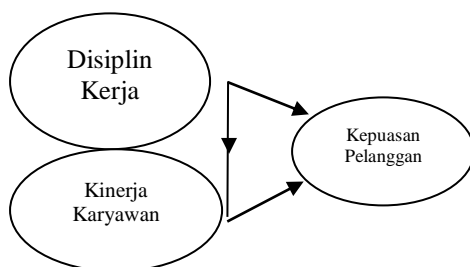
Rahman (2018), penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di sektor ritel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kinerja karyawan yang meningkat berdampak positif pada kepuasan

pelanggan, khususnya dalam hal pelayanan yang cepat dan akurat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kedisiplinan karyawan sangat penting dalam membangun kepuasan pelanggan.

Sari (2019), penelitian ini berfokus pada perusahaan jasa dan meneliti bagaimana disiplin kerja dan motivasi mempengaruhi kinerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja yang baik dan motivasi tinggi berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kepuasan pelanggan meningkat ketika karyawan bekerja sesuai standar yang ditetapkan, dengan disiplin yang konsisten dalam hal ketepatan waktu dan kualitas pelayanan.

Saputra (2019), penelitian ini berfokus pada perusahaan transportasi online yang meneliti hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur. Selain itu, kinerja yang baik berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan, terutama terkait dengan ketepatan waktu penjemputan dan keselamatan selama perjalanan.

Dalam penelitian ini, disiplin kerja dan kinerja karyawan dianggap sebagai variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen. Hubungan antara variabel-variabel tersebut dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**

1. Disiplin Kerja → Kepuasan Konsumen  
Disiplin kerja mempengaruhi kepuasan konsumen, di mana disiplin kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh *Senorita Coffee*.
2. Kinerja Karyawan → Kepuasan Konsumen  
Kinerja Karyawan mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana kinerja karyawan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh *Senorita Coffee*.
3. Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan → Kepuasan Konsumen  
Disiplin kerja dan kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana kinerja karyawan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh *Senorita Coffee*.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dengan kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*.

H2: Terdapat hubungan positif antara kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*.

H3: Terdapat hubungan positif antara disiplin kerja dan kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen di *Senorita Coffee*

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dan mengukur hubungan antar variabel dengan menggunakan data yang diolah secara statistik. Menurut Sugiyono (2016), pendekatan kuantitatif menekankan pada

aspek pengukuran yang objektif dan pengujian hipotesis yang dapat diukur secara numerik. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui hubungan antara disiplin kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan konsumen pada Senorita Coffee, Jalan Airlangga No. 21, Medan

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah disiplin kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan konsumen. Melalui metode survey, data dikumpulkan dari responden melalui kuesioner untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja dan kinerja karyawan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Senorita Coffee.

Penelitian ini dilaksanakan di Senorita Coffee, sebuah kedai kopi yang berlokasi di Jalan Airlangga No.21, Medan. Lokasi ini dipilih karena Senorita Coffee memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak serta sistem kerja karyawan yang telah terstruktur dengan baik. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 20 Juli hingga 10 Agustus termasuk proses pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang terlibat langsung di Senorita Coffee. Populasi konsumen meliputi semua pelanggan yang pernah mendapatkan layanan di Senorita Coffee selama periode penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Metode Slovin adalah metode pengambilan sampel yang umum digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi yang besar ketika peneliti tidak memiliki jumlah sampel yang pasti dan ingin memastikan bahwa sampel tersebut cukup

representatif dengan tingkat kesalahan tertentu.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Margin *error* yang di inginkan

langsung kinerja karyawan selama bekerja di Senorita Coffee, khususnya dalam aspek-aspek disiplin kerja seperti kepatuhan terhadap jam kerja, ketepatan waktu, dan sikap dalam melayani pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara disiplin kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan konsumen di Senorita Coffee. Proses pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi, dan data dianalisis dengan teknik kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Bab selanjutnya akan membahas hasil analisis data dan interpretasi hasil penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah singkat dan keterangan Senorita Coffee Medan merupakan sebuah perusahaan yang didirikan oleh Ibu Junicke Saviah Wangsadinata. Coffee Shop ini berada di Jalan Airlangga No. 21, Petisah Tengah. Senorita Coffee Medan merupakan usaha yang bergerak di bidang FnB (*Food and Beverage*) yang memproduksi makanan, minuman, snack. Senorita Coffee didirikan pada bulan Desember 2019, Coffee Shop telah menjual produk dan terus berinovasi, maka kondisi Coffee Shop terus berlanjut dan bertahan.

Visi Menjadikan Senorita Coffee café vegetarian pertama di Medan yang menggunakan konsep *Western* yang nyaman dan mengenalkan *plant based menu in different way* kepada para pengunjung.

Misi :

1. Membuat rasa makanan tidak seperti makanan vegetarian pada umumnya.
2. Makanan vegetarian yang cocok dilidah semua orang terutama bagi non-vegetarian
3. Menyediakan tempat yang nyaman bagi pengunjung.
4. Senantiasa meningkatkan dalam hal pelayanan dan kualitas produk.
5. Terus berinovasi dengan menu-menu yang unik.

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa jumlah dari 50 responden terbagi menjadi dua yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang 46% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang 54%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin perempuan.

Deskripsi Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Usia

1. 15-20 : 48 (48%)
  2. 21-26 : 41 (41%)
  3. 27-32 : 7 (7%)
  4. 33-38 : 2 (2%)
  5. 39-44 : 2 (2%)
- Total : 100 (100%)

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa dari 100 responden: 48 orang atau 48% berusia 15-20 tahun, 41 orang atau 41% berusia 21-26 tahun, 7 orang atau 7% berusia 27-32 tahun, 2 orang atau 2% berusia 33-38 tahun, 2 orang atau 2% berusia 39-44 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini berusia 15-20 tahun.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert* untuk menanyakan tanggapan dari setiap pembeli tentang pengaruh disiplin kerja dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di Senoritacoffee. Variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) variabel kinerja karyawan ( $X_2$ ) terdiri dari 6 item pertanyaan serta variabel kepuasan

konsumen (Y) terdiri dari 6 item pertanyaan. Kuesioner penelitian ini disebarkan ke 100 responden. Berikut ini distribusi jawaban responden terhadap variabel disiplin kerja ( $X_1$ ) dan kinerja karyawan ( $X_2$ ) serta kepuasan konsumen (Y).

### Tanggapan Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Disiplin Kerja

#### Item 1 :

Sangat Setuju : 28 (28%)  
Setuju : 37 (37%)  
Kurang Setuju : 28 (28%)  
Tidak Setuju : 7 (7%)  
Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

#### Item 2 :

Sangat Setuju : 21 (21%)  
Setuju : 41 (41%)  
Kurang Setuju : 37 (37%)  
Tidak Setuju : 1 (1%)  
Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

#### Item 3 :

Sangat Setuju : 26 (26%)  
Setuju : 45 (45%)  
Kurang Setuju : 27 (27%)  
Tidak Setuju : 2 (2%)  
Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

#### Item 4 :

Sangat Setuju : 32 (32%)  
Setuju : 35 (35%)  
Kurang Setuju : 28 (28%)  
Tidak Setuju : 4 (4%)  
Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

#### Item 5 :

Sangat Setuju : 27 (27%)  
Setuju : 44 (44%)  
Kurang Setuju : 28 (28%)  
Tidak Setuju : 1 (1%)  
Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

#### Item 6 :

Sangat Setuju : 29 (29%)  
Setuju : 39 (39%)  
Kurang Setuju : 31 (31%)  
Tidak Setuju : 1 (1%)  
Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

### Tanggapan Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan

**Item 1 :**

Sangat Setuju : 32 (32%)  
 Setuju : 35 (35%)  
 Kurang Setuju : 27 (27%)  
 Tidak Setuju : 6 (6%)  
 Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

**Item 2 :**

Sangat Setuju : 23 (23%)  
 Setuju : 49 (49%)  
 Kurang Setuju : 27 (27%)  
 Tidak Setuju : 1 (1%)  
 Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

**Item 3 :**

Sangat Setuju : 28 (28%)  
 Setuju : 32 (32%)  
 Kurang Setuju : 35 (35%)  
 Tidak Setuju : 1 (1%)  
 Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

**Item 4 :**

Sangat Setuju : 30 (30%)  
 Setuju : 41 (41%)  
 Kurang Setuju : 25 (25%)  
 Tidak Setuju : 2 (2%)  
 Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

**Item 5 :**

Sangat Setuju : 36 (36%)  
 Setuju : 36 (36%)  
 Kurang Setuju : 24 (24%)  
 Tidak Setuju : 4 (4%)  
 Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

**Item 6 :**

Sangat Setuju : 36 (36%)  
 Setuju : 31 (31%)  
 Kurang Setuju : 28 (28%)  
 Tidak Setuju : 3 (3%)  
 Sangat Tidak Setuju : 0 (0%)

Kuesioner dibagikan kepada 100 orang konsumen di Senorita Coffee medan untuk dapat melakukan uji validitas. Analisis ini dilakukan untuk dapat mengetahui validitas setiap pernyataan dengan menggunakan SPSS 27 yang dimana hasil validitas dari disiplin kerja, kinerja karyawan, dan kepuasan konsumen dapat dilihat pada rincian dibawah ini:

**Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja**

1. 0,681 : 0,361 (Valid)
2. 0,822 : 0,361 (Valid)

3. 0,678 : 0,361 (Valid)
4. 0,695 : 0,361 (Valid)
5. 0,436 : 0,361 (Valid)
6. 0,787 : 0,361 (Valid)

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa pada variabel disiplin kerja (X1) ada 6 *item* pernyataan yang mana semua 6 *item* tersebut dinyatakan valid. *Item* dinyatakan valid apabila *Correcte item* > 0,5.

**Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan**

1. 0,700 : 0,361 (Valid)
2. 0,859 : 0,361 (Valid)
3. 0,720 : 0,361 (Valid)
4. 0,788 : 0,361 (Valid)
5. 0,693 : 0,361 (Valid)
6. 0,817 : 0,361 (Valid)

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa pada variabel kinerja karyawan (X2) ada 6 *item* pernyataan yang mana semua 6 *item* tersebut dinyatakan valid. *Item* dinyatakan valid apabila *Corrected item* > 0,5.

**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan**

1. 0,803 : 0,361 (Valid)
2. 0,794 : 0,361 (Valid)
3. 0,791 : 0,361 (Valid)
4. 0,808 : 0,361 (Valid)
5. 0,828 : 0,361 (Valid)
6. 0,447 : 0,361 (Valid)

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa pada variabel kepuasan konsumen (Y) ada 6 *item* pernyataan yang mana semua 6 *item* tersebut dinyatakan valid. *Item* dinyatakan valid apabila *Corrected item* > 0,5.

**Reliability Statistics**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
.781	6

Sumber: Data Diolah (2024)

**Gambar 2** Reability statistics

Berdasarkan data di atas, nilai *Cronbach's Alpha* mengenai disiplin kerja (Variabel X1) adalah 0,781 yang berarti

data dianggap reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.853	16

Sumber: Data Diolah (2024)

Gambar 3 Reability statistics

Berdasarkan data di atas, nilai *Cronbach's Alpha* mengenai kinerja karyawan (Variabel X2) adalah 0,853 yang berarti data dianggap reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
.850	6

Sumber: Data Diolah (2024)

Gambar 4 Reability statistics

Berdasarkan data di atas, nilai *Cronbach's Alpha* mengenai kepuasan pelanggan (Variabel Y) adalah 0,850 yang berarti data dianggap reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6

### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dimasukkan untuk melihat apakah data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini akan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal, jika signifikansi > 0.05.

	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Normal Q-Q Plot <sup>a</sup>	-.0000000	2.45550858	-.063	.063
Most Extreme Differences	Absolute	.063		
	Positive	.063		
	Negative	-.063		
Test Statistics				
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>b</sup>		.207 <sup>c</sup>		
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>		.429		
	90% Confidence Interval	Lower Bound	.817	
		Upper Bound	.842	

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.  
 e. Lilliefors' method based on 20000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Gambar 5 Hasil Uji Normalitas

Dari hasil data di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig) adalah 0,200 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan dapat dilakukan untuk penelitian lebih lanjut.

### Hasil Uji Linearitas

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for linearity* dengan signifikansi 0,05 dengan ketentuan, jika nilai *Sig. deviation from linearity* > 0,05, maka akan terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai *Sig. deviation from linearity* < 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

ANOVA Table					
		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
y* x1	Between Groups	533.843	11	48.531	6.619 .000
	Linearity	388.158	1	388.158	52.942 .000
	Deviation from Linearity	145.685	10	14.568	1.987 .044
	Within Groups	645.107	88	7.332	
	Total	1179.040	99		

Gambar 6 Hasil Uji Linearitas

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan dari *Deviation from linearity* adalah 0,044 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara disiplin kerja dan kepuasan konsumen memiliki hubungan linear.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah adanya hubungan antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya variabel independen tidak saling berhubungan. Dalam penelitian ini, untuk melihat ada atau tidaknya multikolinearitas menggunakan metode toleransi dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila toleransi = 0,1 dan nilai VIF = 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t			
1 (Constant)	3.101	2.297		1.350	.180		
Disiplin Kerja	.374	.116	.285	3.212	.002	.663	1.507
Kinerja Karyawan	.507	.090	.498	5.613	.000	.663	1.507

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Gambar 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan data di atas, didapatkan nilai toleransi untuk variabel disiplin kerja

(X1) sebesar 0.663, kualitas produk (X2) sebesar 0.663, sedangkan nilai VIF untuk variabel citra merek (X1) sebesar 1.507, kualitas produk (X2) sebesar 1.507, yang berarti semua variabel independen bebas dari masalah multikolinearitas karena nilai toleransi > 0,1 dan VIF < 10.

**Uji Heroskedastisitas**

Uji heroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamat ke pengamat lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji Glejser dengan melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari tingkat kepercayaan 5% maka tidak terjadi hertoskedastitas.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	6.818	1.391		4.903	.000
Disiplin Kerja	-.184	.070	-.306	-2.617	.010
Kinerja Karyawan	-.027	.055	-.057	-.489	.626

a. Dependent Variable: Abs Res

**Gambar 8 Hasil Uji Heroskedastisitas**

Berdasarkan data di atas, seluruh variabel independen dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signigikan seluruh variabel lebih besar dari 0.05.

**Hasil Uji Kolerasi**

Penelitian ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment (PPM), menurut Sugiyono (2019) koefisien korelasi *product moment* merupakan teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan antara dua variabel bila data dari dua variabel adalah sama. Korelasi *product moment* dilambangkan dengan (r) koefisien korelasi positif terbesar = 1 dan koefisien korelasi negatif terbesar = -1, sedangkan yang terkecil adalah 0. Bila hubungan antara dua variabel atau lebih itu mempunyai koefisien korelasi = 1

atau = -1, maka hubungan tersebut sempurna.

**Coefficients**

	Disiplin Kerja		Kepuasan Konsumen	
	Pearson Correlation	t	Pearson Correlation	t
Disiplin Kerja	1		.574**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	
	N	100	100	
Kepuasan Konsumen			1	
	Sig. (2-tailed)		<.001	
	N	100	100	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar 9 Hasil Uji Kolerasi**

Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan SPSS 27 pada data diatas, daapt dilihat bahwa nilai korelasi *Pearson* antara variabel X1 Disiplin Kerja dengan variabel Y Kepuasan Konsumen sebesar 0.574. Tanda bintang berjumlah dua artinya korelasi signifikan pada level 0,01 dengan uji 2 sisi. Sedangkan keeratan hubungan termasuk substensial karena nilai lebih dari 0.574. Hasil diatas dikatakan kuat karena mendekati 1 yaitu 0.574.

**Coefficients**

	Kinerja Karyawan		Kepuasan Konsumen	
	Pearson Correlation	t	Pearson Correlation	t
Kinerja Karyawan	1		.663**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	
	N	100	100	
Kepuasan Konsumen			1	
	Sig. (2-tailed)		<.001	
	N	100	100	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar 9 Hasil Uji Kolerasi**

Berdasarkan hasil uji korelasi menggunakan SPSS 27 pada tabel 4.17 di atas, dapat dilihat bahwa nilai korelasi *Pearson* antara variabel X2 Kinerja Karyawan dengan variabel Y Kepuasan Konsumen sebesar 0.663. Tanda bintang berjumlah dua artinya korelasi signifikan pada level 0,01 dengan uji 2 sisi. Sedangkan keeratan hubungan termasuk substensial karena nilai lebih dari 0.663. Hasil diatas dikatakan kuat karena mendekati 1 yaitu 0.663.

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan SPSS 27 untuk menentukan hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dengan klasifikasi koefisein. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *R-Squared*.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	.494	.483	2.481

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Disiplin Kerja

**Gambar 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menggunakan SPSS 27 pada data diatas, dapat dilihat bahwa variabel disiplin kerja dan kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan konsumen sebesar 48,3% dan sisanya 51,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diuji di penelitian ini.

**Hasil Uji Analisis Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.101	2.297		1.350	.180
	x1	.374	.116	.285	3.212	.002
	x2	.507	.090	.498	5.613	.000

**Gambar 12 Hasil Uji Analisis Linear Berganda**

Berdasarkan hasil diatas, dapat diprediksi bagaimana nilai dari variabel terikat berubah jika nilai dari variabel bebas bertambah atau berkurang menggunakan rumus :

$$Y = a + b1.X1 + b2.x2 \quad || \quad Y = 3.101 + 0.374X + 0.507X$$

Jika nilai disiplin kerja dan kinerja karyawan meningkat satu, maka akan memengaruhi nilai dari kepuasan konsumen yang dapat diilustrasikan sebagai berikut :

$$Y = 3.101 + 0.374 + 0.507$$

**Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.101	2.297		1.350	.180
	x1	.374	.116	.285	3.212	.002
	x2	.507	.090	.498	5.613	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Gambar 13 Hasil Uji T**

Interpretasi:

1. Jika signifikansi > 0,05 maka diketahui bahwa variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y
2. Jika signifikansi < 0,05 maka diketahui bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Berdasarkan hasil uji T menggunakan SPSS 27 pada data di atas, terlihat bahwa angka probabilitas signifikansi variabel X1 disiplin kerja 0,002 < 0,05 dan signifikansi variabel X2 kinerja karyawan 0,001 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 Disiplin Kerja memiliki pengaruh terhadap variabel Y Kepuasan Konsumen, dan variabel X2 Kinerja Karyawan memiliki pengaruh terhadap variabel Y Kepuasan Konsumen.

**Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	382,075	2	191,037	47,290	.000 <sup>a</sup>
	Residual	396,908	97	4,091		
	Total	778,983	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan, Disiplin Kerja

**Gambar 15 Hasil Uji F**

Interpretasi:

1. Jika signifikansi > 0,05 maka diketahui bahwa variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y
2. Jika signifikansi < 0,05 maka diketahui bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Berdasarkan hasil uji F menggunakan SPSS 27 pada data diatas, terlihat bahwa angka probabilitas signifikansi variabel X1 Disiplin Kerja dan variabel X2 Kinerja Karyawan memiliki signifikansi 0,001 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Variabel X1 Disiplin Kerja dan X2 Kinerja Karyawan secara

simultan berpengaruh terhadap Variabel Y Kepuasan Pelanggan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji T, disimpulkan bahwa variabel X1 disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap variabel Y kepuasan konsumen dan variabel X2 kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap variabel Y kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji F, disimpulkan bahwa variabel X1 disiplin kerja dan variabel X2 kinerja karyawan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Variabel Y kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji, pembahasan dan kesimpulan yang diberikan oleh penulis, ada beberapa hal yang dapat disarankan oleh penulis, yaitu :

1. Peningkatan Disiplin Kerja, Manajemen Seniorita Coffee diharapkan dapat terus meningkatkan disiplin kerja karyawan dengan memberikan pelatihan yang berfokus pada tanggung jawab dan manajemen waktu yang baik.
2. Evaluasi Berkala Kinerja Karyawan, Pihak manajemen perlu melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk menjaga performa karyawan tetap optimal, serta memberikan penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan prestasi.
3. Penelitian Lanjutan, Penelitian ini hanya mencakup dua variabel, yaitu disiplin kerja dan kinerja karyawan. Penelitian di masa mendatang diharapkan dapat menambahkan variabel lain, seperti motivasi kerja dan lingkungan kerja, yang mungkin juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Laporan tahunan statistik Indonesia*. BPS.
- Basrowi, & Juariyah, S. (2021). *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Handayani, T., & Kurniawati, R. (2022). Analisis pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(1), 35-45.
- Hidayat, A. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 45-56.
- Kasmir. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Kusumawati, Y. (2020). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Sains Manajemen*, 10(4), 255-266.
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Marzuki, R. (2018). Metode riset pada penelitian sosial: Teori dan aplikasi. *Jurnal Riset Sosial Indonesia*, 5(3), 123-130.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mustika, D., & Wahyuni, A. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di industri pariwisata. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan Indonesia*, 9(3), 88-97.
- Priyanto, A. (2020). Pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Bisnis*, 7(2), 45-55.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- 
- Supriyanto, E. (2019). *Manajemen Pelayanan: Kunci Sukses di Industri Jasa*. Penerbit Erlangga.
- Sutrisno, H. (2021). Peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kepemimpinan Indonesia*, 5(2), 101-112.
- Suyanto, H., & Permadi, S. (2020). Efektivitas motivasi kerja dan dampaknya pada produktivitas. *Jurnal Psikologi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1), 23-30.
- World Health Organization. (2021, April 15). COVID-19 pandemic update. WHO. <https://www.who.int/covid-19>
- Yanti, L., & Pratama, R. (2019). Pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kompetensi karyawan. *Jurnal Humaniora dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3(4), 132-142.