

## PENGARUH PERANAN BARISTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI APPARA COFFEE BATAM

Muhammad Revanza<sup>1</sup>

Program Studi Manajemen Tata Hidangan. Politeknik Pariwisata Batam  
2019020040@student.btp.ac.id

Pak Tito<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Tata Hidangan. Politeknik Pariwisata Batam  
tito@btp.ac.id

### ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh peranan barista terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam adanya pengaruh signifikan dari peranan barista terhadap kualitas pelayanan appara coffee.hal ini dapat di ketahui dari hasil pada uji validitas ini berjumlah 30 responden,dan mendapatkan hasil valid dengan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu 0,306.hasil uji realibilitas,digunakan rumus Cronchbanch Alpha Hasilnya di atas 0,6 Hasil uji Variabel (x) peranan Barista sebesar 0,925 dan variabel (Y) kualitas pelayanan 0,947. Kemudian ada uji analisis regresi linear sederhana yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel (X) peran barista memiliki hubungan dengan variabel (Y) kualitas pelayanan hasil uji nilai signifikannya yaitu sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut dapat diterima  $H_0$  yaitu peranan barista secara signifikan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam dan menggunakan uji hipotesis atau uji t dimana dengan hasil  $16.908 > 1902$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga dapat menarik kesimpulan bahwa ada pengaruh yang positif secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam,penelitian ini membuktikan bahwa peranan barista berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di appara coffee Batam.

**Kata Kunci:** Barista, Appara, Coffee

### PENDAHULUAN

Pada awalnya perjalanan berkembang karena adanya kebutuhan manusia untuk bertahan hidup.perjalanan pada awalnya bertujuan memperluas jaringan bertahan hidup perjalanan pada awalnya bertujuan memperluas jaringan perdagangan terkait erat dengan ragam/variasi produk yang dapat di gunakan untuk memenuhi kebutuhan.aspek lainnya berkaitan dengan keinginan untuk menaklukan/memperluas daerah jajahan.ketika populasi makin meningkat maka kebutuhan kelompok masyarakat juga meningkat hal ini mendorong kelompok berusaha memenuhi kebutuhan anggotanya dengan melakukan ekspansi(perluasan) daerah jajahan ke wilayah lain yang potensial.perjalanan juga berkaitan erat dengan keingintahuan manusia yang tidak terbatas menyebabkan manusia tidak berhenti melakukan perjalanan dengan tujuan memenuhi rasa ingin tahunya.keingintahuan ini yang mendorong manusia melakukan perjalanan

lintas daerah,Negara bahkan lintas benua.secara umum perjalanan pariwisata berkaitan dengan sejarah.perjalanan manusia baik yang klasik maupun modern (A.Youti, 2020).

Kafe pada umumnya mengharapkan suatu minat beli ulang yang tinggi dari konsumen agar perusahaan dapat menjual produknya, sehingga operasional perusahaan berjalan dengan baik, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan, dan perusahaan dapat mengembangkan bisnisnya. Persaingan yang semakin ketat menjadikan perusahaan saling berlomba dalam menciptakan minat beli ulang yang tinggi demi kelangsungan perusahaan, maka perusahaan harus menang dengan cara menarik minat beli ulang yang tinggi dari konsumen. Minat beli ulang yang tinggi dari konsumen tercipta apabila perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik serta unggul dalam penetapan harga, sehingga konsumen memiliki keinginan untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk



yang ditawarkan perusahaan. Aspek tersebut secara langsung sangat menentukan berkembangnya suatu perusahaan apabila perusahaan menginvestasikan sebagian besar dari pendapatannya. Minat beli konsumen tinggi pada suatu perusahaan akan meningkatkan jumlah penjualan, menutup biaya produksi, sehingga keuntungan perusahaan akan ikut meningkat. Kenyataannya tidak semua perusahaan memiliki minat beli ulang yang tinggi dari konsumen karena ketatnya persaingan dari kafe lainnya, sehingga perusahaan saling berebut untuk mendapatkan minat beli ulang yang tinggi dari konsumen (indra, 2021).

*Coffee shop* ialah tempat yang sangat mudah untuk dijumpai di hampir setiap kota di Indonesia maupun dunia. Kebiasaan minum kopi untuk mengisi waktu luang di *coffee shop* bagi masyarakat Indonesia seakan sudah menjadi gaya hidup untuk berbagai kalangan. Saat ini *coffee shop* tidak hanya menyediakan minuman kopi saja, namun berbagai fasilitas juga seperti Wifi, TV, live musik, bahkan sampai layar lebar untuk menonton pertandingan sepakbola. *Coffee shop* atau juga bisa disebut kedai kopi merupakan istilah bagi seseorang untuk menamai sebuah tempat usaha yang tidak hanya menjual kopi, tapi juga berbagai macam minuman panas atau dingin.

Banyak dari kalangan mahasiswa maupun pekerja yang di sela-sela waktu senggangnya, digunakan untuk menghabiskan waktunya di warung, khususnya *coffee shop*. Baik itu sendiri maupun bersama teman. Saat ini *coffee shop* memang seringkali dijadikan sebagai tempat berdiskusi, bertukar pikiran maupun hanya tempat untuk menghilangkan penat sehari-hari. Namun, tempat yang dapat dijadikan sebagai sarana komunikasi sosial tidak hanya *coffee shop*, ada juga kantin, taman kota, beranda masjid atau mushola, dan beberapa tempat yang dapat dijadikan ruang publik bagi masyarakat. Akan tetapi, *coffee shop* dirasa berbeda dan memiliki karakteristik tersendiri bagi setiap pengunjungnya dibandingkan dengan

tempat-tempat ruang publik lainnya. Di *coffee shop*, pengunjung seolah memasuki dunianya sendiri yang terlepas dari dunia luar yang tidak terikat dengan ruang dan waktu, serta tidak terikat dengan norma dan status kedudukan yang melatarinya. *Coffee shop* atau *coffee shop* adalah tempat meleburnya semua aksesoris- aksesoris yang melabeli setiap individu.

Barista adalah sebutan untuk penyaji kopi kepada pelanggan yang dalam bahasa Italia berarti pelayan bar. Barista merupakan istilah yang sering digunakan untuk menyebut orang yang menyiapkan kopi, namun barista juga memiliki keahlian dalam membuat berbagai jenis racikan kopi terutama membuat espresso. Dalam menghadapi pekerjaan seringkali barista harus dihadapkan pada beban tugas yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya, untuk dapat membantu seorang barista dalam menjaga kondisi psikologisnya selama menghadapi beban kerja maka regulasi diri menjadi aspek yang perlu diperhatikan. menyatakan regulasi diri yang kurang efektif dapat menyebabkan munculnya gangguan psikologis seperti gangguan kecemasan.

Penulis tertarik meneliti Peranan Barista Terhadap Kualitas Pelayanan Di Appara Coffee, Karena penulis merasa kagum terhadap Pendiri Appara yang turun tangan dalam menjalankan operasional merangkul peran sebagai Barista, Service, Kitchen dan operasional terus berjalan lancar selama 1,5 tahun berdiri appara tanpa ada komplain yang menyebabkan kualitas pelayanan di Appara Coffee Batam. Maka dari uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas Pengaruh Peranan Barista Terhadap Kualitas Pelayanan Di appara coffee. Dalam penulisan kertas karya ini agar memperoleh hasil optimal, penulis merasa perlu adanya batasan masalah. Penulis hanya meneliti sebatas peranan seorang Barista Terhadap Kelancaran Operasional di Appara Coffee Batam. Berdasarkan dari pemaparan latar belakang diatas, adapun yang menjadi rumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana

peranan barista terhadap kualitas pelayanan di Appara Coffee Batam?

Barista

Menurut Barista *Guild of Indonesia* (BGI), barista adalah seorang profesional yang bekerja di kedai kopi dengan pengalaman dan kualifikasi tertentu untuk menyeduh kopi dan minuman berbasis espresso lainnya sembari memperlihatkan keahlian, kualitas, dan menciptakan sensasi kuliner yang kemudian akhirnya dapat dinikmati dan dihargai oleh semua orang. Secara umum, barista memang bekerja di kedai-kedai kopi, atau coffee shop dan biasanya mengoperasikan mesin-mesin espresso komersial. Barista bertugas mengukur seberapa besar suhu dan tekanan yang diperlukan untuk membuat espresso menggunakan mesin maupun secara manual, oleh karena itu barista dianggap sebagai pekerjaan yang penuh keterampilan (Kosanke, 2019). Menurut (arsy, 2019) Barista adalah profesi dimana pengolahan biji kopi hasil roasting menjadi sebuah menu atau beberapa menu kopi harus dikuasai, baik dari manual brewing (slow extraction) hingga espresso based dan memahami karakter serta perjalanan dari produk itu sendiri. Hingga akhirnya, mampu mengedukasi konsumen mengenai sajian yang diberikan.

Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan melalui suatu proses yang menimbulkan interaksi langsung antara seseorang dengan yang lain, atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Sebagian proses, pelayanan berlangsung secara 15 rutin dan berkeseimbangan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut (Willianti, 2020) Kualitas pelayanan akan memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen, dimana setiap konsumen menginginkan agar produk atau jasa yang dihasilkan produsen dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya (Willianti, 2020). Dalam definisi kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat

ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dzikra(2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, kemudian Putri(2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

#### METODE PENELITIAN

Bahan ajar dengan judul Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif merupakan materi ajar yang dikhususkan kepada mahasiswa yang memprogram mata kuliah Metodologi Penelitian. Bahan ajar ini sengaja dikhususkan pada pendekatan kuantitatif karena berdasarkan hasil penelitian awal menunjukkan bahwa mahasiswa banyak memiliki kelemahan metodologi penelitian dalam pendekatan kuantitatif. Bahan ajar ini terdiri dari atas 6 bahasan dalam 6 pertemuan pembelajaran yaitu: Pendahuluan, Permasalahan penelitian, Kajian Pustaka, Rancangan penelitian dan subjek penelitian, Instrumen penelitian, dan Teknik pengumpulan data dan analisis data. Bahan ajar ini menghantarkan mahasiswa pada tujuan utama penelitian yaitu agar mahasiswa dapat memahami dan menerapkan konsep-konsep metodologi penelitian dalam menulis atau menyusun usulan penelitian dan skripsi yang kerangkanya disesuaikan dengan langkah-langkah pedoman penulisan karya ilmiah dengan tepat. (Pratama, 2021)

Tujuan penelitian kuantitatif adalah



untuk menentukan ukuran objek yang tepat. Pendekatan kuantitatif biasanya digunakan dalam riset bisnis untuk mengukur perilaku, pengetahuan, opini, atau sikap konsumen. Teknik ini memberikan jawaban seberapa banyak, seberapa sering, seberapa banyak, kapan, dan siapa yang bertanya. Survei bukanlah satu-satunya metodologi yang digunakan oleh peneliti kuantitatif, tetapi merupakan yang paling umum. (Aisah, 2022)

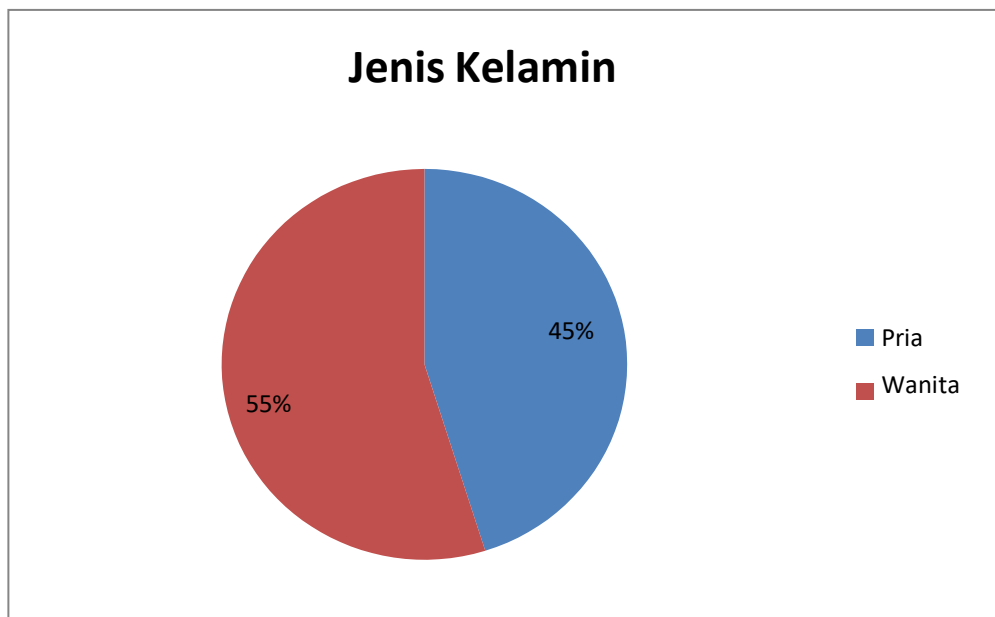
#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk mendapatkan informasi dan data langsung dari lapangan untuk memudahkan dalam penelitian. Tujuannya adalah supaya

bisa menyimpulkan tentang penelitian yang akan diteliti melalui wawancara, dokumentasi dan catatan dari lapangan, dengan adanya teknik analisis data dapat memudahkan diri sendiri dan orang lain dalam memahami penelitian tersebut. Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk membuat gambaran tentang keadaan secara objektif yang menggunakan angka, dimulai dari pengumpulan data, penampilan dan hasil taksiran data. Intinya menganalisa data dengan mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan.

#### Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian ini dilakukan di kafe bernama *Appara Coffee* yang terletak Baloi *view Apartment*, Baloi Indah Kecamatan Lubuk Baja 10 meter setelah SMK Kartini Batam.



2. Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan September - Oktober 2022

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Identifikasi Responden

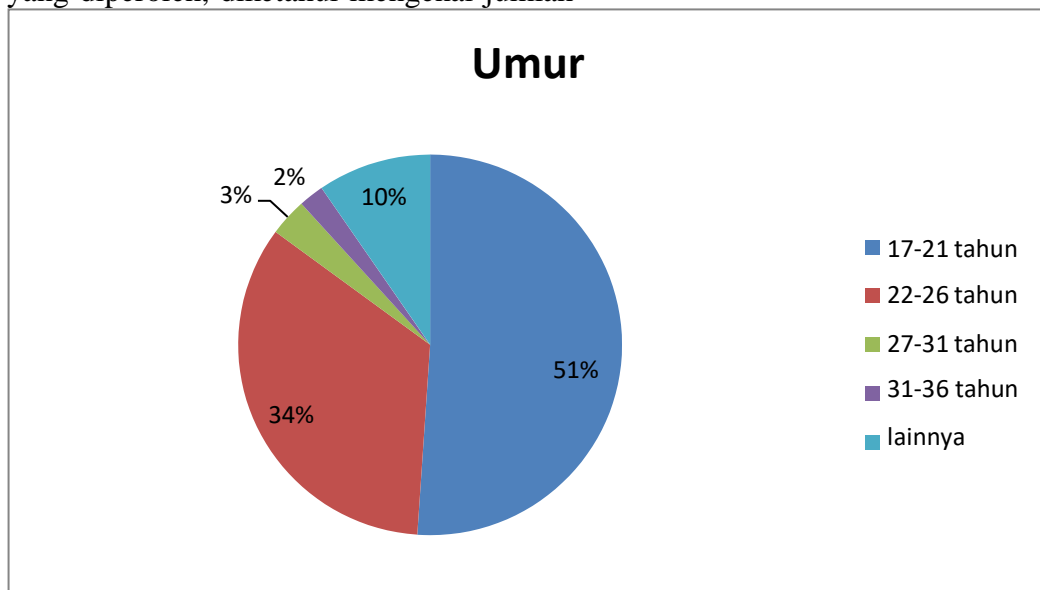
Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, data yang telah diperoleh mengenai jumlah jenis kelamin dapat dijabarkan

melalui gambar diagram berikut. Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa, jumlah para responden laki laki yaitu berjumlah 42 orang atau dengan persentase 42%, sedangkan responden perempuan adalah selebihnya



yang berjumlah 51 orang atau dengan tingkat persentase 55%. Dari hasil data yang diperoleh, diketahui mengenai jumlah

responden berdasarkan umur dijelaskan pada gambar berikut.



Dari hasil olah data responden berdasarkan umur, pada gambar diatas dapat didapatkan informasi atau data yang menyatakan 93 orang responden diketahui persentase tertinggi yaitu sebesar 51% yang berusia 17 – 21 tahun, selanjutnya terbanyak kedua yaitu 34 % dengan rentang tahun 22 – 26 tahun. Dan di urutan ketiga dengan persentase 10 % deangan orang yang berusia 36 tahun ke atas. dan urutan ke empat dengan usia 27-

31 tahun dengan persentase 3% dan di urutan terakhir dengan usia 31-36 tahun dengan persentase 2%. Berdasarkan tabel di atas pada variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa pesentase tertinggi dari jawaban pada pernyataan “kualitas pelayanan di appara coffee memenuhi kebutuhan pelayanan yang saya inginkan” yaitu sebesar 63,8% dengan kategori sangat setuju,

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
1	Appara coffee memiliki kualitas pelayanan yang konsisten	-	-	7,5%	24,7%	67,7 %	100%
		-	-	7 Orang	23 Orang	63 Orang	93 Orang

Berdasarkan tabel di atas pada variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa pesentase tertinggi dari jawaban pada pernyataan “Appara Coffee memiliki kualitas Ppelayanan yang konsisten” yaitu sebesar 67,7% dengan kategori sangat setuju,

### Teknik Analisis Data

#### Uji Normalitas

Uji normaitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi variabel peranan barista dan variabel kualitas



pelayanan normal atau tidak untuk mengetahuinya penulis menggunakan statistik non parametrik Kolmogorov smirnov jika nilai signifikannya lebih besar

dari 0,05 maka data tersebut tidak lah normal, hasil uji data tersebut dinyatakan sebagai berikut

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		93	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.76775080	
Most Extreme Differences	Absolute	.277	
	Positive	.277	
	Negative	-.143	
Test Statistic		.277	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.000 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000

Dari hasil uji normalitas dari Kolmogorov smirnov hasil dari asymp.sig berjumlah 0,00 yang dimana variabel ini < dari pada 0,05 maka nilai signifikan tersebut tidak normal.maka penulis menggunakan uji non parametric. Statistik uji non parametrik banyak di gunakan pada penelitian sosial data tersebut biasanya berbentuk kategori atau ranking.uji statistik non parametrik

ialah suatu uji statistik bebas sebaran.statistik non parametrik tidak mensyaratkan bentuk sebaran parameter populasi berdistribusi normal.statistik non parametrik dapat di gunakan untuk menganalisis data berskala nominal dan ordinal tidak menyirbar normal.dari segi jumlah data,pada umumnya statistik non parametrik data berjumlah kecil (n<30).berikut hasil uji non parametric

		Ranks		
	Kualitas Pelayanan	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Peranan Barista	A	93	112.45	10458.00
	B	93	74.55	6933.00
	Total	186		

a.kualitas pelayanan < peranan barista b.kualitas pelayanan > peranan barista c.kualitas pelayanan = peranan barista

**Test Statistics<sup>a</sup>**

Peranan
Barista





Mann-Whitney U	2562.000
Wilcoxon W	6933.000
Z	-4.862
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan table diatas,dari hasil uji Wilcoxon signed test didapatkan nilai Z sebesar -4.862 dan nilai symp sig.2(tailed 0,000 lebih kecil dari tingkat alfa 5%(0,05)sehingga menolak H0maka kesimpulannya terdapat perbedaan rata rata kualitas pelayanan sebelum adanya peran barista dengan kualitas pelayanan setelah adanya peranan barista

Uji koefisien determinana (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi adalah suatu uji yang signifikan yang menunjukkanseberapa jauh suatu variabel bebas secara individual menerangkan

variabel terikat. Nilai dari uji koefisien determinasi adalah antar 0 – 1. Adapun rumus dasar pengambilan keputusan dari uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut.

1. Nilai R<sup>2</sup> akan dikatakan baik apabila mendekati angka 1 dan melebihi angka 0,5,dan dapat dikatakan memiliki pengaruh yang kuat.
2. Nilai R<sup>2</sup> akan dikatakan tidak baik apabila mendekati 0 atau berada dibawahangka 0,5 . Dengan demikian dapat dikatakan memiliki pengaruh yang lemah.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 <sup>a</sup>	.740	.737	2.783

a. Predictors: (Constant), peranan barista

Berdasarkan table di atas hasil pengolahan data dari uji koefisien determinan di atas diketahui nilai (R) adalah 0,740 yang menunjukkan bahwa peranan barista memberikan pengaruh sebesar 74% dan sisa nya di pengaruhi variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam suatu bisnis kedai kopi tentunya tidak hanya menjual kopi saja tetapi seiring berjalannya waktu kedai kopi sekarang menjual minuman yang tidak mengandung kopi seperti matcha,red velvet taro dan ada juga

makanan berat dan ringan,contoh makanan berat seperti ayam sambal matah,beef blackpepper chicken salted egg,dan juga contoh makanan ringan adalah French fries,platter nachos dan lain lain. Tugas dari seorang barista di appara coffee batam adalah menyajikan minuman yang di pesan oleh pelanggan,tetapi seorang barista di appara coffee tidak hany menyajikan minuman tetapi juga menjadi waiter kasir dan kitchen di sini penulis meneliti pengaruh peran barista terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam,kedai kopi tersebutlah yang menjadi tempat penelitian penulis saat ini karena penulis



ingin tahu apakah peran barista berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam, kedai kopi tersebut berada di Baloi *view Apartment*, Baloi Indah Kecamatan Lubuk Baja 10 meter setelah SMK Kartini Batam. owner dari kedai kopi ini adalah Raja Silalahi, Herman Tedy, Revy Defrian. Berdasarkan hasil observasi penulis lakukan Selma 2 bulan penulis merasa peran barista tidak mengganggu kelancaran operasional di sana, mungkin karena sang barista alumni manajemen tata hidangan di batam tourism politeknik, oleh sebab itu mereka bekerja dengan sangat terampil, dan sejauh ini mereka mengatakan tidak pernah dapat complain dari customer. Dalam penelitian ini peneliti memberikan kuesioner dan diperoleh sebanyak 93 responden, diketahui jumlah responden terbanyak adalah perempuan yaitu berjumlah 42 dan 51 laki-laki, dan usia paling banyak adalah 17-21 tahun dan rata-rata pekerjaan para responden adalah pelajar/mahasiswa. Selanjutnya untuk menuju tahap analisis data di lakukan pengujian instrument terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrument tersebut sudah dinyatakan valid dan reliabel atau tidak di bagi menjadi 2 yaitu uji validitas dan uji realibilitas, dan jumlah responden yang di ambil pada uji validitas ini berjumlah 30 responden, dan mendapatkan hasil valid dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu 0,306. hasil uji realibilitas, digunakan rumus Cronchbanch Alpha.

Hasilnya di atas 0,6 Hasil uji Variabel (x) peranan Barista sebesar 0,925 dan variabel (Y) kualitas pelayanan 0,947. selanjutnya dilakukan uji normalitas, pada variable X dan variabel Y. Dari hasil uji normalitas dari Kolmogorov smirnov hasil dari asymp.sig berjumlah 0,00 yang dimana variabel ini < dari pada 0,05 maka nilai signifikan tersebut tidak normal. maka penulis menggunakan uji non parametric Berdasarkan dari hasil uji Wilcoxon

signed test didapatkan nilai Z sebesar - 4.862 dan nilai  $symp\ sig.2(tailed\ 0,000)$  lebih kecil dari tingkat alfa 5% (0,05) sehingga menolak  $H_0$  maka kesimpulannya terdapat perbedaan rata-rata kualitas pelayanan sebelum adanya peran barista dengan kualitas pelayanan setelah adanya peranan barista. Kemudian ada uji analisis regresi linear sederhana yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel apakah variabel (X) peran barista memiliki hubungan dengan variabel (Y) kualitas pelayanan hasil uji nilai signifikannya yaitu sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut dapat diterima  $H_a$  yaitu peranan barista secara signifikan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam. Selanjutnya ada tahap uji parsial atau uji t apakah variabel peranan barista (X) mempunyai hubungan dengan variabel kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  memiliki nilai 16.098 dan  $t_{tabel}$  sebesar 4,919 dan dapat di beri kesimpulan  $H_0$  di tolak  $H_a$  di terima, maka terdapat pengaruh antara variabel peranan barista dan variabel kualitas pelayanan, setelah melakukan uji t penulis melakukan uji koefisien determinan dari hasil uji yang di dapat adalah nilai ( $R^2$ ) adalah 0,74 atau 74%, berarti memberikan pengaruh kepada kualitas pelayanan sebesar 74% berarti 26% di pengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil *statistic* di atas penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang positif dan signifikan antara peranan barista dengan kualitas pelayanan di appara coffee batam. Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa dengan adanya peranan barista yang terampil akan memberikan kualitas pelayanan yang baik. sesuai hasil observasi dan pencarian dan pencarian data yang di lakukan oleh penulis adalah kedai kopi appara coffee batam menjaga kualitas peranan seorang barista terhadap kualitas pelayanan di sana, sehingga pelanggan





tidak ragu akan pelayanan yang di berikan di appara coffee batam untuk membei produk di appara coffee batam

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh peranan barista terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam adanya pengaruh signifikan dari peranan barista terhadap kualitas pelayanan appara coffee.hal ini dapat di ketahui dari hasil pada uji validitas ini berjumlah 30 responden,dan mendapatkan hasil valid dengan r hitung > r tabel yaitu 0,306.hasil uji realibilitas,digunakan rumus Cronchbanch Alpha Hasilnya di atas 0,6 Hasil uji Variabel (x) peranan Barista sebesar 0,925 dan variabel (Y) kualitas pelayanan 0,947. Kemudian ada uji analisis regresi linear sederhana yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel (X) peran barista memiliki hubungan dengan variabel (Y) kualitas pelayanan hasil uji nilai signifikannya yaitu sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut dapat diterima Ha yaitu peranan barista secara signifikan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam dan menguunakan uji hipotesis atau uji t dimana dengan hasil 16.908 > 1902 atau thitung > t tabel sehingga dapat menarik kesimpulan bahwa ada pengaruh yang positif secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di appara coffee batam,penelitian ini membuktikan bahwa peranan barista berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di appara coffee Batam.

### Saran

Berdasarkan penelitian di atas,maka penulis memberikan beberapa saran yang dimana saran ini sekiranya menjadi acuan sumber informasi untuk kedepannya bebarapa saran sebagai berikut:

1. Pelayanan appara sudah cukup baik cuman harus di tingkatkan

saat

2. menyajikan minuman sedikit kelabakan karena adanya orderan makanandan minuman sekaligus. agar pelanggan yang datang merasa nyaman.
3. Meningkatkan kualitas kopi di appara,dengan cara sering melakukan dailykalibrasi agar kopi tersebut memiliki rasa konsisten tiap harinya
4. Appara harus mempertahankan kualitas pelayanan yang di berikan kepadapelanggan appara coffe

## REFERENSI

- Clayton, Ronald F. 2021. *Coffee Knowledge*. Dalam <https://pdfcoffee.com/coffee-knowledge-pdf-free.html>. Diakses pada tanggal 25 September 2021.
- Annisha, & Soekarno. 2018. *Skripsi: Pengaruh kualitas produk kopi terhadap kepuasan konsumen di Jade Lounge Swiss-Bell Residences Kalibata Jakarta*. Dalam <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/10202> Diakes pada tanggal 27 September 2021.
- Endriati, Theresia E. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Postmo Di Alaya Samarinda*. Dalam <http://ejurnal.untagsmd.ac.id/index.php/EKM/article/view/961> diakses tanggal 26 September 2021.
- Gay. L.R, dkk, 2011. *Memahami Metode Survey*, dalam <https://ometlit.com/metode-survey/>.
- Goolive, 2021. *Konsumsi Kopi Nasional Dalam* <https://goolive.id/main/news/detail/74/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi>

