

Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shan's Juice Cafe di Karawang

Salsa Regita Ramadhan ^{1*}, Puji Isyanto ², Neni Sumarni ³

^{1*,2,3} Program Studi Management, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Email: mn20.salsaramahan@mhs.ubpkarawang.ac.id ^{1*}, puji.isyanto@ubpkarawang.ac.id ², neni.sumarni@ubpkarawang.ac.id ³

Histori Artikel:

Dikirim 20 Maret 2025; Diterima dalam bentuk revisi 20 April 2025; Diterima 15 Mei 2025; Diterbitkan 1 Juni 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Ramadhan, S. R., Isyanto, P., & Sumarni, N. (2025). Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Shan's Juice Cafe di Karawang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(3), 1794–1803. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4202>.

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan dengan tujuan untuk melihat pengaruh dari suasana café, kualitas pelayanan juga lokasi baik dengan cara persial ataupun simultan atas kepuasan pelanggan pada Shan's Juice Café di Karawang. Jenis pada penelitian menggunakan jenis pendekatan kuantitatif dimana populasi dari penelitian adalah pelanggan Kafe Shan's Juice dengan sampel sebanyak 100 responden yang didapat dengan teknik non probability sampling. Metode dalam mengumpulkan data menggunakan kursorer dan peninjauan secara langsung. Metode untuk analisa data diterapkan yakni regresi linear berganda dan intrumen SPSS versi 27.0. Hasil pada analisa ini memperlihatkan bahwasannya suasana café, kualitas pelayanan juga lokasi secara persial juga simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan akan kepuasan pelanggan Shan's Juice Café di Karawang.

Kata Kunci: Suasana Café; Kualitas Pelayanan; Lokasi; Kepuasan Pelanggan.

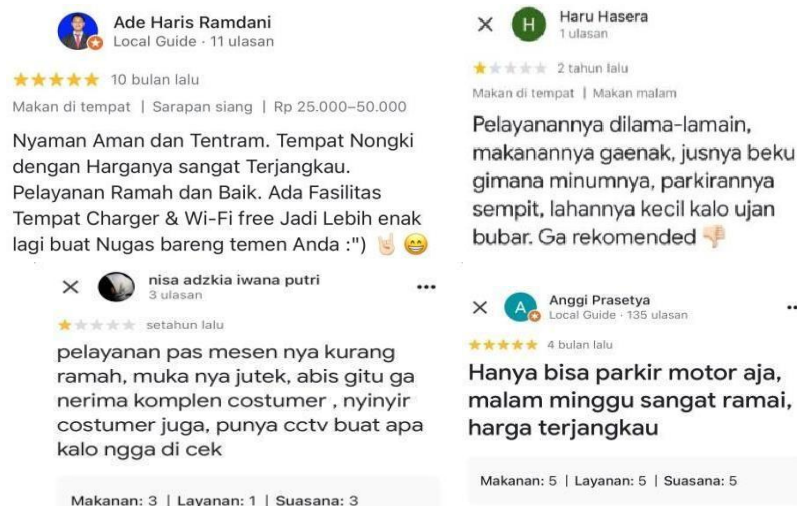
Abstract

This study aims to see the effect of cafe atmosphere, service quality and location both partially and simultaneously on customer satisfaction at Shan's Juice Café in Karawang. This type of research uses a quantitative approach where the research population is Shan's Juice Café customers with a sample of 100 respondents obtained using non-probability sampling techniques. Data collection methods use questionnaires and direct reviews. The method for data analysis applied is multiple linear regression and SPSS version 27.0 instruments. The results of this study indicate that cafe atmosphere, service quality and location partially and simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Shan's Juice Café in Karawang.

Keyword: Cafe Atmosphere; Service Quality; Location; Customer Satisfaction.

1. Pendahuluan

Perkembangan pesat di berbagai sektor, termasuk industri makanan dan minuman, memerlukan strategi pemasaran yang efektif untuk memahami target pasar dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Oleh karena itu, penting bagi pengusaha untuk memiliki wawasan yang tajam dalam melihat peluang yang ada. Kegiatan berkumpul di kafe kini telah menjadi kebiasaan yang populer di berbagai kalangan usia. Hal ini dipengaruhi oleh perubahan gaya hidup, pola kerja, serta pendapatan, terutama di kalangan masyarakat perkotaan yang menginginkan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan konsumsi mereka. Fenomena ini menjadikan usaha kafe sebagai salah satu pilihan yang diminati oleh pengusaha di berbagai kota di Indonesia, termasuk Karawang. Karawang merupakan kota yang memiliki beragam pilihan kafe, mulai dari yang bertema tradisional hingga modern. Ketatnya persaingan di antara pengusaha kafe di Karawang menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Banyak pengusaha kafe yang berupaya menciptakan keunikan dan keunggulan masing-masing untuk menarik pelanggan. Persaingan yang sengit ini menyebabkan beberapa kafe di Karawang tidak dapat bertahan dan akhirnya menutup usaha mereka karena tidak mampu memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini memilih Shan's Juice Café sebagai objek studi, mengingat lokasi dan desain kafe yang unik. Meskipun terletak di dalam pemukiman penduduk, Shan's Juice Café yang berada di pusat kota ini tetap ramai dikunjungi dan bertahan hingga saat ini.

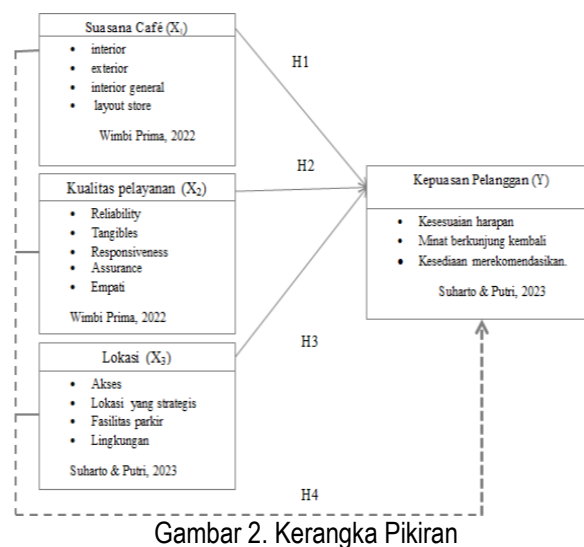


Gambar 1. Ulasan Shans Juice Café

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Sholihah (2020) menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara suasana kafe dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Merdeka Café Nganjuk. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Fikriansyah, A. dkk (2022), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Foodpedia Cempaka Putih, Jakarta. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini tertarik untuk mengkaji pengaruh suasana kafe, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Shan's Juice Café. Manajemen, yang berasal dari kata bahasa Inggris *to manage*, berarti mengelola, mengendalikan, atau menjalankan suatu kegiatan. Manajemen juga merujuk pada peran dalam mensistematisasi, mengarahkan, merencanakan, serta mengawasi berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu (Herry, 2019). Sementara itu, manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller (2016) adalah kombinasi seni dan ilmu dalam menentukan pasar sasaran serta menarik, mempertahankan, dan meningkatkan pelanggan dengan cara menciptakan, menyediakan, dan menyampaikan nilai yang lebih baik bagi konsumen. Manajemen pemasaran menjadi kunci dalam menjalankan usaha agar perusahaan dapat memahami pasar mereka, berinteraksi dengan pelanggan,

RESEARCH ARTICLE

dan mencapai tujuan pemasaran (Huda, 2020). Dalam konteks ini, suasana kafe berperan penting sebagai elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Suasana kafe dapat dibentuk melalui berbagai elemen lingkungan seperti visualisasi, penerangan, pewarnaan, melodi, dan pengharum yang menghasilkan respons emosional serta kesan dari pelanggan (Arif & Ekasari, 2021). Selain itu, kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena fokus utama kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Mulyapradana *et al.*, 2020). Tak kalah penting, lokasi usaha memiliki peran vital dalam menciptakan kesan pertama terhadap pelanggan, serta mempermudah alur pelayanan yang diperlukan pelanggan. Pemilihan lokasi yang tepat dapat menjadi penentu kesuksesan atau kegagalan suatu usaha (Wardana & Sitohang, 2021). Kepuasan pelanggan, menurut Diana dan Tjiptono (2022), merupakan hasil dari pengalaman konsumsi yang melibatkan evaluasi kognitif di mana pembeli merasa dihargai atau setara dengan pengorbanan yang telah dilakukan. Kepuasan pelanggan muncul ketika hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi jika hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan (Rooroh *et al.*, 2020).



Gambar 2. Kerangka Pikiran

Berdasarkan gambar kerangka pemikiran di atas, terdapat tiga variabel independen, yaitu suasana kafe (X1), kualitas pelayanan (X2), dan lokasi (X3), yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y), baik secara parsial maupun simultan.

H1: Suasana kafe (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Shan's Juice Café, Karawang.

H2: Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Shan's Juice Café, Karawang.

H3: Lokasi (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Shan's Juice Café, Karawang.

H4: Suasana kafe (X1), kualitas pelayanan (X2), dan lokasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Shan's Juice Café, Karawang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Shan's Juice Café. Untuk menentukan jumlah sampel, mengingat ketidakpastian jumlah populasi, digunakan rumus Hair *et al.* (2019) sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \text{jumlah indikator} \times 5 = 16 \times 5 = 80 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

RESEARCH ARTICLE

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh melalui pengisian kuesioner, observasi langsung, dan wawancara. Kuesioner diberikan secara tertutup kepada para pelanggan yang berpartisipasi dalam penelitian di Shan's Juice Café. Wawancara dilakukan dengan pemilik Shan's Juice Café, sedangkan observasi dilakukan secara langsung dan juga dengan melihat ulasan di Google. Untuk analisis data, digunakan regresi linier berganda dengan bantuan instrumen SPSS versi 27.0.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Dari analisa data dilakukan peneliti sesudah menyebarkan angket kursioner pada 100 responden:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Aspek	Total Responden	Presentase (%)
Berdasarkan Jenis Kelamin :			
1	• Perempuan	51	51%
	• Lelaki	49	49%
	Jumlah	100	100%
Berdasarkan Usia :			
2	• < 18 thn	10	10%
	• 18 – 22 thn	36	36%
	• 23 – 27 thn	19	19%
	• 28 - 30 thn	29	29%
	• > 30 thn	6	6%
	Jumlah	100	100%
Berdasarkan Pekerjaan :			
3	• Pelajar/Mahasiswa	44	44%
	• Pegawai Swasta	26	26%
	• Pegawai Negeri	14	14%
	• Wiraswasta	11	11%
	• Lainnya	5	5%
	Jumlah	100	100%

Karakteristik akan penelitian ini responden lebih mendominasi perempuan sebanyak 51%, rentan usia 18-22 sebanyak 36% dengan status pelajar/mahasiswa sebanyak 44%.

Tabel 2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100
Test Statistic	.057
Asymp Sig. (2-tailed) ^c	.200 ^d

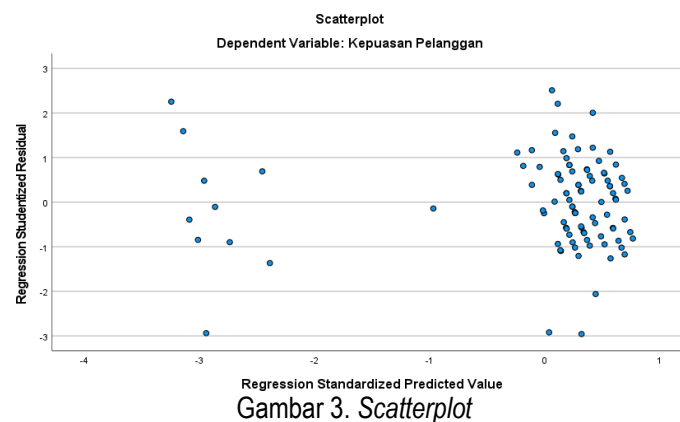
Pada pengolahan data uji normalitas, di dapat nilai dari signifikansi pada *Unstandardzed Residual* yakni 0.200 > 0.05. ini berarti data yang dipergunakan terdistribusi normal.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 3. Uji Multikolenieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	Suasana Café	4.151
	Kualitas Pelayanan	7.107
	Lokasi	6.942

Dari tabel pengolahan data untuk uji multikolenieritas diatas, ketiga variabel menunjukan angka VIF < 10 dan juga angka tolerance menunjukan > 0,1 ini menjelaskan bahwasanya pada ketiga variabel tidak terjadi multikolenieritas.



Gambar 3. Scatterplot

Pada gambar *Scatterplot* diatas di perlihatkan bahwasanya titik plot tersebar dengan sembarang dibawah dan diatas angka nol juga tidak menggambarkan motif khusus pada sumbu Regression Studentized Residual. Ini menandakan jika tidak terjadinya heterokedasitas.

Tabel 4. Hasil Uji-t

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	1.556	.123
	Suasana Café	3.898	.000

Pada thitung yang di dapat variabel suasana café ini sebesar 3.898 > ttabel sebesar 1.660 juga signifikansi diperoleh 0.000 < 0.05. Ini bisa disimpulkan bahwasannya suasana café mempengaruhi kepuasan pelanggan di Shan's Juice Café

Tabel 5. Hasil Uji-t

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	1.556	.123
	Kualitas Pelayanan	4.751	.000

Pada thitung yang di dapat variabel kualitas pelayanan ini sebesar 4,751 > ttabel sebesar 1.660 juga angka signifikansi diperoleh 0,000 < 0,05. Ini bisa dijabarkan bahwasannya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Shan's Juice Café.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 6. Hasil Uji t

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	1.556	.123
	Lokasi	2.315	.023

Pada thitung yang di dapat variabel lokasi ini sebesar $2.315 < t_{tabel} 1.660$ juga angka signifikansi diperoleh $0.023 < 0.05$. Bisa disimpulkan bahwasannya lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan di Shan's Juice Café.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a				
	Model	Sum of Squares	Df	F
1	Regression	5.435.259	3	1.094.913
	Residual	158.851	96	
	Total	5.594.110	99	

Hasil pengolahan untuk uji F memperlihatkan angka signifikansi $0.000 < 0.05$ bisa dijelaskan bahwasannya variabel yang dianalisa yakni suasana café, kualitas pelayanan dan lokasi dengan simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Shan's Juice Café. Sehingga hipotesis keempat (H4) pada penelitian ini dapat diterima dan H0 ditolak. Jika nilai dari ketiga variabel bebas (suasana café, kualitas pelayanan dan lokasi) naik maka kepuasan yang diperoleh juga akan naik begitupun sebaliknya. Untuk mengetahui besaran kemampuan variabel bebas dalam menjabarkan variabel terikat. Maka peneliti juga melakukan uji determinasi (R^2).

Tabel 8. Uji R2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986 ^a	.972	.971	1.286

Hasil pengolahan untuk uji F memperlihatkan angka signifikansi $0.000 < 0.05$ bisa dijelaskan bahwasannya variabel yang dianalisa yakni suasana café, kualitas pelayanan dan lokasi dengan simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Shan's Juice Café. Sehingga hipotesis keempat (H4) pada penelitian ini dapat diterima dan H0 ditolak. Jika nilai dari ketiga variabel bebas (suasana café, kualitas pelayanan dan lokasi) naik maka kepuasan yang diperoleh juga akan naik begitupun sebaliknya. Untuk mengetahui besaran kemampuan variabel bebas dalam menjabarkan variabel terikat. Maka peneliti juga melakukan uji determinasi (R^2).

Tabel 9. Uji R2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986 ^a	.972	.971	1.286

Adjusted Rsquare penelitian ini memperoleh 0,971 sehingga jika di rubah menjadi persen nilai yang didapat sebesar 97,1%. Ini dapat diartikan variabel suasana café, kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan mampu menjabarkan pengaruhnya akan kepuasan pelanggan di Shan's Juice Café, namun terdapat sisanya yaitu 2,9% merupakan kepuasan pelanggan yang dapat dijabarkan melalui variabel bisa berupa elemen lain seperti harga, promosi, pengalaman sebelumnya, atau bahkan faktor eksternal seperti tren pasar dan preferensi pelanggan yang berubah. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa penelitian ini berhasil menjelaskan sebagian faktor besar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi

RESEARCH ARTICLE

juga mengindikasikan perlunya analisa lebih untuk menemukan variable lainnya yang mungkin berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan di Shan's Juice Café.

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	1.007	.647	
1 Suasana Café	.361	.093	.365
Kualitas Pelayanan	.379	.080	.430
Lokasi	.193	.084	.198

$$Y = 1,007 + 0,361 X_1 + 0,379 X_2 + 0,193 X_3 + e$$

Pada persamaan regresi linier berganda yang telah dijabarkan, berikut adalah penjelasan mengenai komponen setiap dari model regresi tersebut:

- 1) Nilai konstanta pada penelitian ini adalah 1.007. Hal ini menunjukkan bahwasannya jika semua variabel independen (suasana café, kualitas pelayanan, dan lokasi) dihilangkan ataupun di anggap bernilai nol, artinya kepuasan pelanggan masih dapat terjadi dengan nilai sebesar 1,007. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan dasar yang mungkin ada tanpa pengaruh dari variabel-variabel tersebut.
- 2) Koefisien regresi untuk suasana kafe sebesar 0.361 ini bisa dijabarkan bahwasannya jika terjadi peningkatan akan suasana kafe akan memberikan kontribusi meningkatnya kepuasan pelanggan sebesar 0.361, nilai pada kepuasan pelanggan juga dapat bertambah.
- 3) Angka koefisien regresi untuk kualitas pelayanan sebesar 0.379 ini bisa dijabarkan bahwasannya jika nilai dari variabel kualitas pelayanan bertambah, nilai pada kepuasan pelanggan juga dapat bertambah.
- 4) Angka koefisien regresi untuk lokasi sebesar 0.193 ini bisa dijabarkan bahwasannya jika nilai dari variabel lokasi bertambah, nilai pada kepuasan pelanggan juga dapat bertambah.

3.2 Pembahasan

Pengaruh suasana kafe (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan bahwa suasana kafe memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Shan's Juice Café. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung untuk variabel suasana kafe sebesar 3.898, yang lebih besar dari t tabel 1.660, dengan nilai signifikansi 0.000 yang kurang dari 0.05. Hal ini mengindikasikan bahwa suasana yang nyaman dan menarik di kafe dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Suasana yang baik, seperti pencahayaan, musik, dan dekorasi, mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Sholihah (2020), yang menunjukkan bahwa suasana kafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik suasana yang diciptakan di Shan's Juice Café, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan, dan sebaliknya, penurunan suasana dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima dan H0 ditolak. Selanjutnya, kualitas pelayanan (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 4.751 dan signifikansi 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif dari karyawan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa puas jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Penelitian Fikriansyah, A. dkk (2022) juga mendukung temuan ini, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, dan penurunan kualitas pelayanan akan menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) juga diterima dan H0 ditolak.

RESEARCH ARTICLE

Untuk variabel lokasi (X3), hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi kafe berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan t hitung sebesar 2.315 dan signifikansi 0.023. Lokasi yang strategis dan mudah diakses menjadi faktor penting bagi pelanggan. Meskipun Shan's Juice Café terletak di dalam pemukiman, lokasinya yang dekat dengan aktivitas masyarakat membuatnya tetap ramai dikunjungi. Penelitian Fikriansyah, A. Reza, T.S., dan Shafariah, H. (2022) juga memperlihatkan adanya pengaruh signifikan antara lokasi dan kepuasan pelanggan. Semakin baik lokasi yang dipilih oleh kafe, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, sementara lokasi yang kurang strategis dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Hipotesis ketiga (H3) diterima dan H0 ditolak. Uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel suasana kafe, kualitas pelayanan, dan Lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi 0.000. Hal ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, manajemen Shan's Juice Café perlu memperhatikan ketiga aspek tersebut secara bersamaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sholihah (2020) yang menunjukkan bahwa suasana kafe dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian Fikriansyah, A. dkk (2022) juga mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan dan lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menguatkan temuan sebelumnya dan memperlihatkan bahwa ketiga variabel tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Terakhir, hasil analisis menunjukkan bahwa 97,1% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel suasana kafe, kualitas pelayanan, dan lokasi, sementara 2,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti harga, promosi, dan pengalaman sebelumnya. Meskipun ketiga variabel tersebut sangat berpengaruh, masih ada faktor lain yang perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk memahami sepenuhnya pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa suasana yang diciptakan di Shan's Juice Café memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Elemen-elemen seperti pencahayaan, musik, dan tata letak yang menarik berkontribusi pada pengalaman menyenangkan bagi pengunjung. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf, seperti pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah, juga sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat mereka merasa dihargai dan puas dengan pengalaman mereka di café. Lokasi Shan's Juice Café yang strategis, meskipun berada di dalam pemukiman, memberikan kemudahan akses bagi pelanggan, menjadikannya pilihan yang menarik bagi masyarakat sekitar. Secara keseluruhan, kombinasi dari suasana yang nyaman, pelayanan yang berkualitas, dan lokasi yang strategis berperan besar dalam menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Penelitian ini menegaskan pentingnya ketiga aspek tersebut dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Shan's Juice Café, dan diharapkan manajemen café dapat terus memperbaiki dan mempertahankan ketiga faktor ini untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Saran yang diberikan bagi Shan's Juice Café adalah untuk terus memperbaiki suasana café agar tetap menarik dan nyaman bagi pelanggan, serta menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan layanan. Lokasi yang strategis juga harus dipertahankan dan mungkin perlu dipromosikan lebih lanjut untuk menarik lebih banyak pelanggan. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti harga, promosi, dan pengalaman sebelumnya. Penelitian lebih lanjut juga dapat dilakukan di café lain untuk membandingkan hasil dan memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri kafe.

5. Referensi

- Arif, D., & Ekasari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecopreneur*, 12, 3(2), 139-146. <https://doi.org/10.51804/econ12.v3i2.780>.
- Fikriansyah, A., Reza, S., & Shafariah, H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FOODPEDIA CEMPAKA PUTIH JAKARTA PUSAT. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 1-9. <https://doi.org/10.31334/jambis.v2i1.2451>.
- Fitriadi, H. (2022). Pengaruh Suasana Resto Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lan's Resto Dan Cafe Lahat. *Jurnal Teknik Ibnu Sina (JT-IBSI)*, 7(01), 34-51. <https://doi.org/10.36352/jt-ibsi.v6i02.288>.
- Hadi, W. P. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Kafe Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi Kasus Kafe Gapura Lawas Desa Teluk Panji Kecamatan Kampung Rakyat)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Hery, H. (2019). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.
- Huda, M. N. (2019). Manajemen Pemasaran Sekolah. *Ta'dibi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 24-43.
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 2101-2111. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>.
- Rooroh, C. A., Moniharapon, S., & Loindong, S. S. (2020). Pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v8i4.30599>.
- Sholihah, I. A. (2020). Pengaruh suasana cafe dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di merdeka cafe nganjuk. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(1). <https://doi.org/10.26740/jptn.v8n1.p%25p>.
- Suharto, P. F. (2023). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di krispy kreme gandaria city* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan strategi kepuasan pelanggan* (A. Diana, Ed.; 1st ed.). Penerbit ANDI.

RESEARCH ARTICLE

Wardhana, F. A., & Sitohang, F. M. (2021). Pengaruh produk, harga, tempat dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan pada warkop benpadang sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 10(3).

Widitasari, S., Isyanto, P., & Sumarni, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(10).