

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA BISNIS KULINER CAFÉ

Siti Azizah Latifah Dinar<sup>1</sup> dan Sri Yanthy Yosepha<sup>2</sup>  
Universitas Marsekal Dirgantara Suryadarma  
sriy@unsurya.ac.id

### ABSTRAK

Cafe adalah salah satu bisnis usaha kuliner yang saat ini sedang menjamur dimana-mana, tak hanya pelajar dan mahasiswa yang mengerumuni café untuk bersantai dan mengerjakan tugas bahkan parapebisnis pun memilih café sebagai tempat untuk bertemu dengan rekan kerjanya. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh café tersebut, sehingga café harus memberikan kualitas yang terbaik dalam melayani pelanggan dalam meraih kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan cafe menjadi evaluasi manajemen cafe dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis usaha kuliner cafe. Penelitian ini menggunakan tinjauan kepustakaan (*literature review*) dari beberapa hasil penelitian terdahulu di Indonesia. Sumber pencarian jurnal melalui google scholar dalam kurun waktu 2014 – 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan 5 dimensi yaitu Keandalan (*Reliability*), Berwujud (*Tangibles*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan café.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kafe

### ABSTRACT

*Cafe is a culinary business that is currently being established everywhere, not only students and students flock to the cafe to relax and do their assignments, but even businesspeople also choose cafes as a place to meet their colleagues. Customer satisfaction is strongly influenced by the quality of service provided by the café, so the café must provide the best quality in serving customers in achieving customer satisfaction. Customer satisfaction with cafe services is an evaluation of cafe management in maintaining or improving service quality. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in the culinary cafe business. This study uses a literature review of several previous research results in Indonesia. Journal search sources via Google Scholar in the period 2014 – 2022. The results showed that service quality was measured using 5 dimensions, namely Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Studies show that service quality influences café customer satisfaction.*

**Keyword:** *Service Quality, Customer Satisfaction, cafe*

### PENDAHULUAN

Cafe adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluar restoran (Marsum, 2005). Pada masa kini konsumen atau masyarakat lebih memilih cafe sebagai tempat untuk bersantai bersama teman atau bertemu, bahkan pada cafe banyak juga dijumpai para pelajar dan mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas atau para pekerja yang sedang mengerjakan pekerjaannya dan bertemu dengan rekan kerjanya. Beragam jenis makanan dan minuman yang ditawarkan dari yang tradisional hingga modern, dan hal inilah yang terjadi di era baru generasi cafe saat ini.

Landasan sesungguhnya dalam suatu bisnis usaha kuliner adalah kepuasan pelanggan. Jika tidak tercapainya kepuasan pelanggan maka akan berpengaruh terhadap penjualan. Kepuasan pelanggan perlu dijadikan evaluasi bagi pelaku bisnis usaha kuliner. Kepuasan

pelanggan merupakan hasil yang diperoleh atas hasil pelayanan yang dilakukan oleh suatu bisnis usaha dan menghasilkan nilai yang dapat diukur yang diberikan oleh konsumen/pembeli/pelanggan bisnis usaha tersebut. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan yang puas dan kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan. Jika kinerja tidak sejalan dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan kecewa (Kotler & Keller, 2012).

Suatu bisnis usaha kuliner harus mengedepankan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan salah satunya yaitu, kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya (Rusydi, 2007). Mempertahankan kualitas pelayanan dan memperhatikan kualitas pelayanan, merupakan hal penting untuk mempertahankan siklus hidup usaha bisnis kuliner.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Runtunuwu dkk, 2004). Kualitas pelayanan menjadi hal penting bagi suatu perusahaan jasa, karena dengan kualitas pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas dan bahkan loyal kepada perusahaan tersebut. Dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen hal ini mendorong konsumen untuk komitmen terhadap produk dan layanan bisnis usaha sehingga berdampak pada peningkatan penjualan bisnis usaha tersebut. Kualitas pelayanan dibagi kedalam lima dimensi, yaitu sebagai berikut: Keandalan (*Reliability*), Berwujud (*Tangibles*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Menurut penelitian Dionisius A. Nggaur (2018) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marko dkk (2022) bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan kualitas yang baik maka akan konsumen pun akan puas terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan merupakan evaluasi untuk manajemen bisnis usaha kuliner dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan bisnis usaha dalam bidang kuliner terutama pada cafe. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha bisnis kuliner cafe.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian tinjauan pustaka (*literature review*) dari beberapa hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Literature review dilakukan untuk mendapatkan gambaran teori, temuan dan bahan penelitian lain yang berkenaan dengan apa yang sudah pernah dikerjakan orang lain sebelumnya sehingga dapat dijadikan landasan penelitian selanjutnya. Sumber pencarian jurnal melalui google scholar dalam kurun waktu 2014 – 2022 atau kurun waktu 8 tahun terakhir.

## HASIL

Penulis mendeskripsikan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya seputar masalah yang diteliti. Dengan demikian penelitian yang akan dilakukan merupakan pengembangan atau kajian dari penelitian sebelumnya sehingga dapat terlihat jelas bahwa penelitian yang dilakukan bukan merupakan pengulangan atau duplikasi. Berdasarkan telaah yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, ada beberapa pembahasan mengenai variabel yang tengah diteliti untuk dijadikan acuan penelitian, salah satunya sebagai berikut:

Dionisius A. Nggaur. 2018. “Pengaruh Pengaruh Harga, Suasana Cafe, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderator”. (Studi Kasus Pada Cafe Bjongngopi Yogyakarta) Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah harga, suasana cafe, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, serta untuk mengetahui peran kepuasan konsumen dalam memoderasi pengaruh harga, suasana cafe, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini dilakukan pada seluruh pengunjung cafe Bjongngopi Yogyakarta dimana penulis melakukan pendekatan dengan metode kuantitatif terhadap konsumen

pengunjung cafe. Yang akan dijadikan populasi adalah konsumen yang berkunjung dengan melakukan pembelian di cafe “Cafe Bjongngopi” di Yogyakarta. Skala yang digunakan adalah skala likert. Tehnik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan alat partial least square (PLS) dengan data diolah menggunakan aplikasi oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) variabel harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, (2) variabel suasana berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, (3) variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, (4) kepuasan konsumen tidak memoderasi pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen, (5) kepuasan konsumen tidak memoderasi pengaruh suasana cafe terhadap loyalitas konsumen, (6) kepuasan konsumen memoderasi (memperlemah) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Selain itu penelitian kepustakaan yang menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan selanjutnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Literature Review

Tahun	Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
2014	Petrus Dwi Setiawan, R. Andi Sularso, Adi Prasodjo  Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Café Cethe Jember	Penulis melakukan pendekatan kuantitatif terhadap konsumen pengunjung cafe. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung dengan melakukan pembelian di “Cafe Bjongngopi”. Skala yang digunakan adalah skala likert. Tehnik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan alat partial least square (PLS) dengan data diolah dengan aplikasi oleh peneliti.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (a) harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. (b) suasana berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. (c) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. (d) kepuasan konsumen tidak memoderasi pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen. (e) kepuasan konsumen tidak memoderasi pengaruh suasana cafe terhadap loyalitas konsumen. (f) kepuasan konsumen memoderasi (memperlemah) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.
2015	Ida Ayu Inten Surya Utami, I Made Jatra  Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur	Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif, dengan menghubungkan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Variabel yang dianalisis antara lain; bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan pelanggan. Jenis data yang digunakan yaitu kuantitatif dan kualitatif.	Simpulan dari penelitian ini variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur
2016	Muhammad Faizal Assidiq.  Analisis Pengaruh	Jenis penelitian ini mengacu pada pendekatan positif, yaitu pendekatan yang memulai riset dengan	Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aryani dan Rosinta (2010) yang

	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Resto Solid Kitchen diSurakarta.	hipotesis dan kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.	menyatakan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibility) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Mugiono (2010) juga menyatakan bahwa variabel bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) mempengaruhi tingkat kepuasan (pembeli) baik secara parsial maupun simultan, hal ini ditunjukkan dengan ketepatan terhadap model linier yang cukup tinggi. Serta menurut penelitian yang dilakukan oleh Kusuma dan Budiadi (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari tangibles, reliability, assurance, empathy dan responsiveness berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen.
2017	Febe Angelin Tandjung Suatmodjo  Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.	Diantara lima dimensi kualitas layanan, dimensi reliability adalah dimensi yang paling dominan. Artinya pihak cafe selalu memperhatikan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Diantara empat faktor kepuasan pelanggan, faktor kualitas produk adalah faktor yang paling dominan dalam kepuasan pelanggan. Artinya café Zybrick coffee & cantina selalu memberikan dan menyediakan produk baik makanan dan minuman, mulai dari bahan yang

			terbaik dan higienis, serta sehat dan nikmat. Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di café Zybrick coffee & cantina.
2018	Dwi Fitri Fatimah  Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen	Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dan analisis hasil data untuk menemukan korelasi dan uji hasil hipotesis	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27 Kudus. Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh $t$ hitung = 4,192 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena nilai $t$ hitung (4,192) > $t$ tabel (1,987), artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Café 27 Kudus. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. karna semakin baik kualitas pelayanannya maka kepuasan konsumen pun akan meningkat.
2021	Moh Akhsanus Tsalatsa  Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Diskusi Kafe Gresik	Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif yakni penjabaran data yang berbentuk angka menjadi sebuah kalimat deskriptif yang bertujuan untuk membuktikan kebenaran hipotesis. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu variabel bebas (X) yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan variabel terikat (Y) yang terdiri dari loyalitas pelanggan. Penggunaan analisis yaitu analisis regresi linier berganda.	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Diskusi Kafe Gresik Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen di Diskusi Kafe Gresik. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Diskusi Kafe Gresik
2022	Ilham Bernando Putra.  Pengaruh harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Analisis regresi berganda	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

	pelanggan "Dari Sansa Coffee" di Pekanbaru.		Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari Sansa Coffe di Pekanbaru. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari Sansa Coffe di Pekanbaru. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Dari Sansa Coffe di Pekanbaru ialah variabel kualitas pelayanan.
2022	Marko Andersen, dkk.  Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan suasana café terhadap kepuasan pelanggan Sruma Coffee & Eatery	Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dan analisis hasil data untuk menemukan korelasi dan uji hasil hipotesis. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pelanggan Sruma Coffee & Eatery. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling, data diperoleh dengan membagikan kuisioner kepada 20 responden.	Variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung $2,172 > t$ tabel $1,73406$ . Serta hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien jalur ( $Byx1$ ) = $0,164$ . Halini berarti pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $16,4\%$ . Dengan demikian koefisien jalur sangat signifikan. Dari hasil penelitian ini terbukti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan/bisnis usaha yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada pelanggan, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan/pemilik bisnis. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaannya merupakan pelayanan yang sangat baik dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan 5 dimensi yaitu, Keandalan (*Reliability*) yaitu perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu., Berwujud (*Tangibles*) yaitu terkait apa saja yang dilakukan oleh penyedia layanan atau perusahaan yang dapat berupa fasilitas fisik, situs website, peralatan pekerja, dan penyampaian komunikasi, Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada konsumen, Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan

dapat dipercaya oleh konsumen, dan Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan karyawan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang penuh perhatian kepada konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Marko Andersen, dkk (2022) menyatakan bahwa harga, suasana café, dan kualitas pelayanan berperan sangat penting dalam kepuasan pelanggan. Semakin tinggi nilai aspek pengaruh, maka semakin tinggi pula hasil yang diperoleh dalam hal ini yang dimaksud adalah kepuasan pelanggan.

Café bertanggung jawab untuk selalu meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya dengan memberikan pelatihan pelayanan kepada karyawan cafe. Pelatihan yang diberikan dapat berbasis budaya, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan tanpa menghilangkan budaya setempat dan memahami aspek budaya mereka. Hal tersebut dikarenakan setiap pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda, diharapkan karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang karakteristik pelanggan sehingga interaksi dapat berjalan dengan baik. Tujuan dari pelatihan pelayanan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai kepuasan pelanggan.

Pelanggan datang ke café tidak hanya untuk mencari makanan dan minuman enak dengan harga yang *affordable* juga untuk menikmati suasana yang ditawarkan café tersebut dalam rangka menyajikan kualitas pelayanan. Suasana cafe juga merupakan salah satu faktor penunjang bisnis cafe dimana atmosphere yang ada menciptakan perasaan yang berbeda pada tiap konsumen yang datang ke cafe yang mereka datangi. Penciptaan atmosphere (suasana) dan pelayanan yang baik juga di dukung oleh desain interior yang unik serta tersedianya berbagai fasilitas penunjang seperti *wifi*, *musik live* dan sebagainya merupakan daya tarik yang penting bagi konsumen. Menurut Kotler & Keller (2012), menyatakan store atmosphere adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan wangi-wangian untuk merancang respon emosional dan persepsi para pelanggan serta untuk mempengaruhi pelanggan dalam pembelian produk.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada café sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Memberikan harga yang *affordable*, suasana café yang nyaman, melakukan pelatihan kepada karyawan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga akan tercapai kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diharapkan manajemen cafe dapat meningkatkan penerapan kualitas pelayanan dengan memperhatikan aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai strategi untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abubakar, Rusydi. (2017). Manajemen Pemasaran, Bandung: Sayed Mahdi, ALFABETA. Hal 39.
- [2] Andersen, M. *et al.* (2022). Pengaruh Kualitas pelayanan, harga, dan suasana café terhadap kepuasan pelanggan SrumaCoffee & Eatery. Unsuraya.
- [3] Assidiq, M. F. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Resto Solid Kitchen Di Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- [4] A.W. Marsum. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- [5] Fatimah, D. F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Di Waroeng Café 27 Kudus. Institut Agama Islam Negeri Kudus.
- [6] J.G. Runtuwuwu., Sem Oroh., Rita Taroreh. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. Jurnal EMBA, 2(3). 1803 – 1813.
- [7] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). Marketing Management, Edisi 14, New Jersey: Prentice-Hall Published. Hal 138-139.

- [8] Nggaur, Dionisius Apecilus .(2018).Pengaruh harga, suasana cafe, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderator (studi kasus pada Café Bjongngopi Yogyakarta) Skripsi thesis,
- [9] Sanata Dharma University. Patri, Eko. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Just Café di Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- [10] Putra, I. B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan “Dari Sansa Coffee” Di Pekanbaru. Universitas Islam Riau.
- [11] Setiawan, P.D., Sularso, A. R., & Prasodjo, A, (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Café Cethe Jember. Artikel Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.
- [12] Suatmodjo, F. A. T. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina. AGORA Vol 5, No. 3.
- [13] Sulistyawati, N.M.A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen Unud,. Vol. 4, No. 8, 2015: hal 2318-2332.
- [14] Tsalatsa. M. A., & Sudarwanto, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Kafe Gresik. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN). P-ISSN 2337-6078. Volume 9 No 3 Tahun 2021. Hal 1464 – 1471.
- [15] Utami, I.A.I.S.,& Jatra, I.M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. E-Jurnal Manajemen Unud, ISSN:2302-8912. Vol 4, 4, No. 7, 2015: hal 1984-2000