

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA KAFE
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA JENS
CAFE & BILIARD KECAMATAN BANGGAE TIMUR
KABUPATEN MAJENE**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CAFE ATMOSPHERE
ON RETURN VISIT INTEREST IN JENS CAFE & BILLIARDS
BANGGAE TIMUR DISTRICT MAJENE REGENCY*



HUSMAWATI

C01 20 050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA KAFE
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA JENS
CAFE & BILIARD KECAMATAN BANGGAE TIMUR
KABUPATEN MAJENE**



SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**HUSMAWATI
C01 20 050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA KAFE
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA JENS
CAFE & BILIARD KECAMATAN BANGGAE TIMUR
KABUPATEN MAJENE**



**HUSMAWATI
C01 20 050**

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat

Telah disetujui,
Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Muhammad Shaleh Z, S.T.,S.E.,M.M.
NIDN. 0013028007



Nurwahyuni Syahrir, S.E.,M.M.
NIP. 1993 0821202203 2 021

Menyetujui,
Koordinator Program Studi Manajemen Dan Ketua Jurusan



Erwin, S.E.,M.M.
NIP.1989093 20190931013


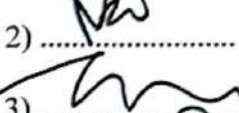


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA KAFE
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA JENS
CAFE & BILIARD KECAMATAN BANGGAE
TIMUR KABUPATEN MAJENE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**HUSMAWATI
C0120050**

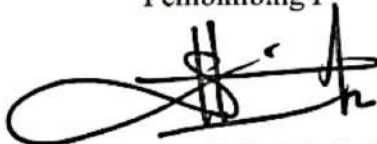
Telah diuji dan diterima Panitia Ujian
Pada tanggal 17 Oktober 2025 dan dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr. Muhammad Shaleh Z, S.T.,S.E.,M.M.	Ketua	1) 
2. Nurwahyuni Syahrir, S.E.,M.M.	Sekretaris	2) 
3. Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E.,M.M.	Penguji I	3) 
4. Dr. Badirun Basir, S.kom., S.E.,M.M., M.kom.	Penguji II	4) 
5. Rahmat Ghazali, S.E.,M.M.	Penguji III	5) 

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Muhammad Shaleh Z, S.T.,S.E.,M.M.
NIDN. 0013028007

Pembimbing II



Nurwahyuni Syahrir, S.E.,M.M.
NIP. 1993 0821202203 2 021

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dra. Enny Radjab, M. AB.
NIP. 196703251994032001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husmawati

NIM : C0120050

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA KAFE TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA JENS CAFE & BILIARD KECAMATAN BANGGAE TIMUR KABUPATEN MAJENE “

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini ditulis dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Majene, 30 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



Husmawati

ABSTRAK

Husmawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Kafe terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur, Kabupaten Majene”, dibimbing oleh “Muhammad Shaleh Z dan Nurwahyuni Syahrir”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 65 responden. Penelitian ini menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Suasana kafe secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Secara simultan kualitas pelayanan dan suasana kafe berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Suasana Kafe, Minat Berkunjung Kembali

ABSTRACT

Husmawati. *“The Effect of Service Quality and Cafe Atmosphere on Revisit Interest at Jens Cafe & Billiard in Banggae Timur District, Majene Regency”, supervised by “Muhammad Shaleh Z and Nurwahyuni Syahrir”.*

This study aims to determine the effect of service quality and cafe atmosphere on revisit intention at Jens Cafe & Billiard. This study used a quantitative method with 65 respondents. This study examined the relationship between service quality and cafe atmosphere on revisit intention. The results showed that service quality had a positive and significant effect on revisit intention. Cafe atmosphere partially had a positive and significant effect on revisit intention. Simultaneously, service quality and cafe atmosphere had a significant effect on revisit intention.

Keywords: *Service Quality, Cafe Atmosphere, Revisit Interest*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan di dunia bisnis sangat ketat, banyak bisnis yang berkembang pesat, dan para pebisnis bersaing ketat untuk membuat bisnis atau usaha mereka sesuai dengan zaman. Strategi yang tepat diperlukan untuk memasarkan produk atau jasa dalam proses mengembangkan dan mempertahankan bisnis. Sebuah perusahaan harus mengetahui peluang pasar dan target pasar yang harus dituju agar tidak salah sasaran. Apa yang dibutuhkan dan diinginkan adalah strategi yang harus diketahui (Amir & Santi, 2024).

Industri kafe di Indonesia terus mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Sebagian besar masyarakat Indonesia memiliki kebiasaan berkumpul atau nongkrong di kafe. Kebiasaan itu lahir dari adanya perubahan gaya hidup spontan masyarakat yang menginginkan sesuatu yang praktis dalam memenuhi kebutuhan akan makanan dan minuman. Ini yang akhirnya mendorong para pengusaha untuk mendirikan bisnis ritel dalam industri kuliner, seperti kafe dan resto. Pemilik kafe harus memiliki pemahaman yang lebih baik tentang preferensi pasar sasaran dalam banyak usaha serupa. Karena banyak kafe yang menjual produk yang sama, pemilik kafe harus berpikir keras untuk menemukan cara untuk menarik perhatian pelanggan serta berminat untuk berkunjung kembali. Dengan membangun usaha kafe yang menarik dan sesuai dengan tren dapat memunculkan minat konsumen untuk berkunjung (sholihah, 2020).

Teori minat berkunjung kembali berasal dari teori minat beli ulang terhadap barang, jadi kategori minat berkunjung kembali dapat diterapkan pada minat beli ulang. Menurut Putra *et al* (2015) minat adalah dorongan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Nuraeni (2014) menyatakan bahwa pelanggan atau pelanggan yang puas dengan pelayanan di suatu tempat akan kembali ke tempat tersebut pada waktu yang akan datang dan memberi tahu orang lain tentang layanan yang mereka terima. Fatimah (2019) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan akan mendorong pelanggan untuk kembali ke tempat tersebut pada waktu yang akan datang, yang pada gilirannya akan menghasilkan rasa loyalitas. Kepuasan pelanggan akan menghasilkan kepuasan, yang pada nantinya akan mendorong mereka untuk membeli barang lagi, menurut Fatimah (2019) Dalam uraian diatas, dapat dikatakan bahwa perlu diperhatikan apa yang menyebabkan kepuasan pelanggan dan mendorong minat mereka untuk berkunjung kembali. Faktor-faktor ini termasuk kualitas pelayanan, harga, variasi menu, cita rasa dan suasana kafe.

Sebuah kafe yang ingin mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya harus memperhatikan kualitas pelayanan dan suasana kafe sebagai faktor utama yang memengaruhi minat berkunjung kembali dan membeli produk yang tersedia, sehingga mereka dapat terus berkunjung. Menurut Nuraeni (2014) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan itu sendiri untuk memenuhi keinginan setiap pelanggan. Lestari & Novitaningtyas (2021) Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan sebagai indikator ukuran kepuasan pelanggan untuk menentukan

kualitas pelayanan yang harus dirasakan pelanggan yaitu sebagai berikut :, *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik). Menurut Faradisa *et al.* (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara langsung terhadap minat beli ulang konsumen di I-cos Cafe Tembalang. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang ada di Icos Cafe Tembalang maka akan semakin tinggi pula minat beli ulang para konsumen di I-cos Cafe Tembalang. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang ada di I-cos Cafe Tembalang maka semakin rendah pula minat beli ulang para konsumen.

Menurut Oktavia (2020) jika kafe yang dipilih menyediakan suasana yang nyaman dan menyenangkan, mungkin lebih banyak orang yang akan kembali. Kafe dimaksudkan untuk menjadi tempat di mana pelanggan dapat melakukan hal-hal, seperti bertemu, berbicara ringan, atau bahkan hanya bersantai dan melupakan dunia luar. Oleh karena itu, suasana di dalam kafe sangat penting dalam mempengaruhi minat pelanggan untuk datang. Kafe yang mampu menciptakan suasana yang menyenangkan untuk pelanggan akan lebih menarik pelanggan untuk datang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Emes & M.S.M, Devilia Sari (2019) menemukan bahwa Suasana Toko (Suasana Kafe) memiliki pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap Minat Beli Ulang pada Marka Coffee & Kitchen. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi variabel Suasana Toko, semakin tinggi Minat Beli Ulang pada Marka Coffee & Kitchen.

Kenyataannya masih banyak kafe yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan pelanggan. Beberapa pelanggan mengeluhkan pelayanan yang lambat, ketidaksiapan staf dalam melayani, atau suasana kafe yang kurang nyaman, seperti ruangan yang terlalu bising atau tempat duduk yang tidak ergonomis. Masalah-masalah ini dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada menurunnya minat mereka untuk berkunjung kembali. Sebuah studi oleh Han & Ryu (2009) menyebutkan bahwa pengalaman negatif selama kunjungan pertama dapat membuat pelanggan enggan untuk kembali, bahkan jika produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik.

Kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi aktual ini menjadi perhatian penting bagi pengusaha kafe. Tanpa adanya upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki suasana kafe, bisnis dapat kehilangan pelanggan setianya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan membahas lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan dan suasana kafe memengaruhi minat pelanggan untuk kembali berkunjung.

Penjelasan diatas berkaitan dengan objek penelitian ini, salah satu kafe yang terletak di Kabupaten majene yaitu Jens Cafe & Billiard. Kafe tersebut dulunya merupakan kafe sudutlagi namun sekarang sudah berubah nama dan bukan lagi cabang dari kafe sudutlagi. Kafe ini terletak di kecamatan Banggae Timur kabupaten Majene dan merupakan kafe yang cukup populer dan cukup diminati oleh masyarakat khususnya kalangan muda, bukan hanya sebagai tempat untuk

menikmati makanan atau minuman, tetapi juga sebagai tempat bersantai, berkumpul atau mengerjakan tugas dan yang paling diminati yaitu adanya permainan billiard.

Berdasarkan pengamatan dilapangan kafe yang menjadi objek penelitian ini telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung, baik dari segi keramahan karyawan maupun kenyamanan tempat. Namun peneliti menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan faktor penilaian masyarakat terhadap Jens Cafe & Billiard di kecamatan Banggae timur kabupaten Majene. Ada beberapa keluhan tentang pelayanan dan suasana, seperti ketersediaan parkir, pencahayaan kafe, karyawan yang kurang dalam melayani, suara permainan billiard dan suara kendaraan. Kondisi ini ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kekurangan, kafe tetap memiliki daya tarik tersendiri dimata pengunjung.

Beberapa kendala yang dirasakan langsung oleh pengunjung bahwa kecepatan pelayanan terkadang belum sesuai dengan harapan, di mana pesanan kadang datang sedikit lebih lambat dari waktu yang dijanjikan dan kurang terpercaya. Hal ini menunjukkan adanya peluang bagi karyawan untuk meningkatkan responsivitas dan kepastian dalam melayani pelanggan, namun masih baik dalam beberapa pelayanan lainnya seperti kesesuaian dan ketepatan dalam menyajikan makanan dan minuman. Selain itu, tata letak tempat duduk yang cukup padat serta penggabungan area billiard dengan ruang makan menimbulkan suasana yang cukup ramai dan dinamis. Suara aktivitas billiard dan kebisingan kendaraan yang melintas di jalan raya sekitar turut memberikan nuansa khas yang dirasakan oleh pengunjung selama berada di kafe. Fasilitas parkir yang tersedia juga

masih sangat terbatas dan menjadi salah satu hal yang diperhatikan pengunjung ketika berkunjung. Meskipun demikian, berbagai aspek tersebut menjadi bagian dari karakter dan pengalaman yang ditemui pengunjung selama berada di Jens Cafe & Billiard.

Hal tersebut dapat terlihat dari masih tingginya jumlah pengunjung yang datang, baik pelanggan lama maupun pelanggan baru yang tertarik mencoba dan mendatangi kafe tersebut. Artinya kekurangan kecil dalam pelayanan dan suasana tidak sepenuhnya mengurangi minat pengunjung untuk datang Kembali, justru menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan suasana kafe agar lebih baik kedepannya.

Penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola Jens Cafe & Billiard agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan suasana kafe yang lebih nyaman, pemilik usaha dapat menyusun strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan daya saing dan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat berkontribusi dalam bidang pemasaran jasa, khususnya terkait dengan pengelolaan pengalaman pelanggan dalam industri kafe.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik mengambil penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Kafe terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Jens Cafe & Billiard Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari variabel kualitas pelayanan dan suasana kafe tersebut akan menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk berkunjung kembali ke kafe tersebut. Dari rumusan masalah tersebut ada beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene?
2. Apakah suasana kafe berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene?
3. Apakah kualitas pelayanan dan suasana kafe secara Simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali Pada Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui pengaruh suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe secara simultan terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan upayah dalam bidang ekonomi dan manajemen. Selain itu, diharapkan hasilnya dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang melakukan penelitian teori tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Kafe Terhadap Minat Kunjung Kembali. Terutama, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemikiran dan informasi kepada rekan mahasiswa yang sedang melakukan penelitian sesuai dengan teori pada penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi pembaca, diharapkan pembaca mendapatkan manfaat penelitian ini, terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Kafe Terhadap Minat Kunjung Kembali.

1.4.3 Manfaat kebijakan

Bagi Peneliti, Peneliti berharap penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali. Untuk usaha kafe, peneliti berharap penelitian ini akan memberikan informasi yang dapat digunakan para pemilik kafe untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat berkunjung kembali konsumen, sehingga bisnis kafe dapat berkembang sesuai target.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan Proposal skripsi ini, penulis menentukan batasan masalah yang akan di bahas yaitu targetnya adalah orang yang pernah berkunjung di Jens Café & Billiard di kabupaten Majene.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali pada jens cafe & billiard kecamatan banggae timur kabupaten majene, maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t, variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan kafe dinilai sesuai dengan harapan pelanggan, meliputi kesesuaian pesanan, kecepatan dan ketanggapan dalam melayani, serta empati dalam memahami dan membantu kebutuhan pelanggan. Pengalaman positif tersebut membentuk rasa puas yang tinggi dan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap kafe yang pada akhirnya meningkatkan minat pelanggan untuk kembali berkunjung di masa mendatang.
2. Berdasarkan hasil uji t, variabel Suasana Kafe memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Hal ini menunjukkan bahwa suasana yang tercipta di kafe ini dinilai mampu memenuhi harapan pelanggan, meliputi tata letak ruang yang rapi, kebersihan area duduk dan fasilitas, pencahayaan yang nyaman, sirkulasi udara yang baik, serta pemilihan musik

latar yang sesuai. Hal ini pada akhirnya memperkuat keinginan mereka untuk kembali, bahkan merekomendasikan Jens Cafe & Billiard kepada orang lain.

3. Berdasarkan hasil uji F, variabel Kualitas Pelayanan dan Suasana Kafe secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pada Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Kualitas pelayanan dan suasana kafe merupakan dua variabel yang saling berinteraksi dan berperan penting dalam membentuk pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan yang responsif, ramah, dan empatik memberikan rasa dihargai dan kepuasan personal kepada pelanggan, sementara suasana kafe yang nyaman, rapi, dan estetik menciptakan lingkungan fisik yang mendukung kenyamanan dan *mood* positif selama berkunjung. Oleh karena itu, kombinasi keduanya secara simultan memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap minat pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang ke Jens Cafe & Billiard.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data pada pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap minat berkunjung kembali pada jens cafe & billiard kecamatan banggae timur kabupaten majene, maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut :

1. Bagi pemilik atau pengelola Jens Cafe & Billiard di Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene, salah satu aspek utama yang perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan adalah kecepatan pelayanan. Meskipun saat ini kecepatan pelayanan sudah lebih baik dibandingkan sebelumnya, masih

diperlukan penyusunan alur kerja yang lebih efisien antara pelayan, kasir, dan dapur. Penambahan jumlah staf juga perlu dipertimbangkan, khususnya pada saat jam sibuk, waktu ramai pengunjung, atau ketika terdapat acara tertentu. Selain itu, penggunaan sistem pemesanan berbasis digital dapat menjadi solusi untuk mempercepat proses pemesanan. Jika belum memungkinkan secara teknologi, alternatif lainnya adalah menyediakan menu yang langsung tersedia di meja atau segera diantarkan tanpa harus menunggu pelanggan meminta, agar proses pemesanan menjadi lebih nyaman dan tidak terburu-buru karena ditunggu oleh pelayan.

Di samping aspek kecepatan, sikap dan profesionalitas karyawan juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pemilik kafe disarankan untuk rutin memberikan pelatihan kepada staf mengenai etika pelayanan, komunikasi yang baik, serta strategi dalam menangani keluhan pelanggan secara profesional. Evaluasi berkala terhadap kinerja staf juga penting dilakukan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan konsisten.

Selain kualitas pelayanan, suasana kafe juga masih perlu mendapatkan perhatian. Hal-hal seperti kebersihan yang dijaga secara konsisten dan tata letak ruangan yang nyaman perlu terus diperhatikan agar menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan. Area parkir juga merupakan salah satu faktor penunjang yang patut diperhatikan. Meskipun beberapa pelanggan mungkin tidak terlalu mempermasalahkan kondisi parkir, namun fasilitas ini tetap penting untuk memberikan kenyamanan sejak awal

kunjungan. Jika area parkir di depan atau samping kafe tidak lagi memadai, maka sebaiknya disediakan tempat parkir alternatif yang masih berada dalam lingkungan sekitar kafe. Selain itu, perlu adanya penanda yang jelas bahwa area tersebut merupakan lokasi parkir, serta imbauan untuk berhati-hati saat berkendara di depan kafe demi menjaga keselamatan pelanggan dan pengguna jalan lainnya.

Untuk menjaga loyalitas pelanggan, pengelola juga dapat mempertimbangkan untuk menciptakan program loyalti atau promosi khusus bagi pelanggan yang sering berkunjung. Selain itu, penting pula membuka ruang umpan balik (feedback) dari pelanggan guna mengetahui langsung tingkat kepuasan serta keluhan yang mungkin mereka rasakan, sehingga manajemen dapat terus melakukan perbaikan secara tepat sasaran.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti harga, variasi menu, atau kualitas produk agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Selain itu, memperluas objek penelitian ke beberapa kafe lain di wilayah Majene dapat memberikan perbandingan yang lebih luas dalam.
3. Bagi perguruan tinggi peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi untuk kelengkapan kepustakaan sebagai pengembangan IPTEK sebagai salah satu tri dharma perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1990). Understanding Attitudes And Predicting Social Behavior.
- Amir, M., & Santi, I. N. (2024). Pengaruh Suasana Café Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Café Koniciwa Di Kota Palu). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(2), 235–245. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v21i2.16117>
- An'nisa, V. (2016). The Role Of Store Atmosphere For The Customer Purchasing Decision Little Wings Cafe In Bandung. *E-Proceeding of Applied Science*, 2(2), 475–498.
- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135–145. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.21>
- Bessie, J. L. ., & Suki, N. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroenk Resto & Cafe Kota Kupang). *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 31–45. <https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/view/10205>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Budiono, A., & Siregar, O. M. (2023). Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan, dan Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Kafe Minum Kopi Medan Johor. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(4).
- Emes, L. S., & Sari, D. (2019). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Ulang Pada Marka Coffee & Kitchen, 6(1), 1360–1365.
- Faradisa, I., H. B. L., & Minarsih, M. M. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Indonesian Coffeeshop Semarang (ICOS CAFÉ). *Journal of Management*, 2(2), 1-13.
- Fatimah, S. (2019). Analisis Pengaruh Citra Destinasi Dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ)*, 17(2), 27–40. <https://doi.org/10.33489/mibj.v17i2.207>

- Fauziah, N. W., Sulaiman, E., & Fitralisma, G. (2024). Pengaruh Store Atmosphere dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen Shegia Coffee & Eatery Kota Cirebon. *Neraca Manajemen Ekonomi*, 12(3).
- Fitriani, & Nurdin, H. (2020). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Breaktime Kota Bima. *JURNAL STIE SEMARANG (Edisi Elektronik)*, 12(2), 37–46.
- Ghassani, M. T., & Suryoko, S. D. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Bandeng Juwana Vaccum Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Pt. Bandeng Juwana Elrina Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6 (4), 311–319.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Information Technology*, 2(2).
- Gronross, C. (2002). A Customer Relationship Management Approach. In *Service Management and Marketing* (pp. 93–100). John Wiley & Sons Ltd. United Kingdom.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Seventh Ed). Harlow: Pearson New International Edition
- Jaya, W., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Kafe Family Kopi di Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 10(1), 46–62.
- Juliani, & Waryono. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Café Damar Shaker Padang Baru. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(3), 180–193.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building Measuring, And Managing Brand Equity*, Global Edition (4th Ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Prinsip pemasaran (Edisi ke-12, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, Kevin L. (2016) *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lestari, B., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeerville-Oishi Pan Magelang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 150–159. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i3.374>

- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *The Basic Emotional Impact Of Environments. Perceptual And Motor Skills*, 38(1), 283-301.
<https://doi.org/10.2466/Pms.1974.38.1.283>
- Nuraeni, B. S. (2014). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Wisatawan Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, 23(1), 1–20.
- Oktavia, V. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Tokopi Restoran Palembang)* (Doctoral Dissertation, STIE Multi Data Palembang).
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(1), 12–35.
- Purba, S. M. V. (2023). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Beli Produk Azarine Di Toko Underprice Skincare Pada Aplikasi Shopee. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 237–254.
<https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i2.996>
- Putra, G. B. S., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2015). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung (Survei pada Pengunjung Taman Rekreasi PT.Selecta, Kota Batu, Jawa Timur) Gagah. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(2), 86304.
- Rohman, N. B. A., Widarko, A., & Khalikussabir. (2020). Pengaruh store atmosphere dan kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen pada damar coffee Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Prodi Manajemen*, 9(7), 98–112.
www.fe.unisma.ac.id
- Ryu, K., & Han, H. (2011). New or repeat customers: How does physical environment influence their restaurant experience? *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 599–611.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.11.004>
- Ryu, K., & Jang. S. (2008). Retracted Article: Influence Of Restaurants Physical Environments On Emotion And Behavioral Intention. *The Service Industries Journal*, 28(8), 1151-1165
- Sholihah, I. A. (2020). Pengaruh Suasana Cafe dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(1), 750–756.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta.
- Ummah, T. R., & Saragih, D. R. U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Promosi , dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sailendra Restaurant. *Panorama Nusantara*, 17(2), 1-15.
- Utami, C. W. (2010). Strategi Dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia. In *Manajemen Ritel Modern* (2nd ed., p. 45). Salemba Empat.
- Wang, Y.-H., Wang, Y.-H., Chiu, J.-H., Liou, J.-Y., & Yang, Y.-S. (2015). Recreation Benefit, Recreation Experience, Satisfaction, and Revisit Intention-Evidence from Mo Zai Dun Story Island. *Journal of Business & Economic Policy*, 2(2), 53. www.jbepnet.com
- Wicaksono, A., & Setiawan, P. Y. (2024). The Effect Of Product Quality And Service Quality On Repurchase Intentions Through Customer Satisfaction As A Mediator. *IJEED (Jurnal Internasional Kewirausahaan Dan Pengembangan Bisnis)*, 7(1), 95–106. <https://doi.org/10.29138/ijeed.v7i1.2641>
- Yolanda, Y., & Rahmidani, R. (2020). Pengaruh Store Atmosphere dan Service Quality Terhadap Revisit Intention Konsumen Pada Golden Cafe dan Resto. *Jurnal Ecogen*, 3(4), 584. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v3i4.10507>