

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Janji Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong

Adrianus Manuel Kiabeni¹, Lili Sarce Joi Sapari², Ade Andriani Renouw³

^{1,2,3}Universitas Kristen Papua Sorong, Jl. F Kalasuat, Malanu, Kec. Sorong Utara, Kota Sorong, Papua Bar
adrianusmanuelkiabeni@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the promise soul cafe sorong. The problem in this study is whether service quality has a satisfaction at the promise soul cafe in sorong. The type of research used is descriptive with the survey method. The research sample is 40 customers and the data collected are primary and secondary data. The analytical model used is simple linear regression, correlation, coefficient of determination and hypothesis testing using SPSS 25. The results of this study indicate a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction at the promise soul cafe in sorong.

Keywords : Service Quality and Customer Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cafe janji jiwa di sorong. Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada cafe janji jiwa di sorong. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode survei. Sampel penelitian adalah 40 pelanggan dan data yang dikumpulkan data primer dan sekunder. Model analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana, korelasi, koefisien determinasi serta uji hipotesis menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe janji jiwa di Sorong.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Copyright (c) 2023 Adrianus Manuel Kiabeni, Lili Sarce Join Sapari, Ade Andriani Renouw

✉ Corresponding author: Adrianus Manuel Kiabeni

Email Address: adrianusmanuelkiabeni@gmail.com (Jl. F Kalasuat, Malanu, Kec. Sorong Utara, Kota Sorong, Papua Bar)

Received 28 February 2023, Accepted 6 March 2023, Published 8 March 2023

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang modern ini, (Eko Patria, 2021) membuat perkembangan industri dalam dunia perekonomian semakin maju dan berkembang khususnya, seperti yang kita lihat di cafe atau restoran yang ada di sekitar kita. Dengan ini membuat pelaku-pelaku usaha bermunculan untuk membangun bisnis mereka dengan pola atau gaya yang serba modern agar membuat pelanggan menjadi tertarik, merasa nyaman dan punya daya saing yang sehat dalam berbisnis. Bisnis kuliner di Indonesia secara kasat mata tumbuh dan menyebar dimana-mana, menunjukkan bahwa industri terlihat terus berkembang bahkan dikatakan sedang booming. Bisnis kuliner menjadi salah satu (Eko Patria, 2021) bisnis yang paling banyak dijalankan hingga saat ini. Usaha kuliner bermunculan dimana-mana yang dimulai dari pedagang kaki lima, warung makan, restoran dan cafe. Hal ini membuat para masyarakat lebih memilih makan atau jajan di luar rumah karena menurut mereka itu lebih praktis dan cepat saji, dan makin meraknya mobilisasi manusia melakukan aktifitas diluar rumah. Dalam hal ini mengacu pada permintaan pelanggan yang semakin besar dan pelaku bisnis harus lebih jeli memperhatikan hal tersebut dan di tindak lanjuti agar tidak terjadi kesalahpahaman antar pelaku bisnis

dan pelanggan. Seperti yang kita lihat bersama bisnis Cafe di Indonesia khususnya di kota-kota besar semakin berkembang pesat sesuai dengan perkembangan ekonomi modern saat ini, banyak bermunculan wirausahawan yang membuka usaha Coffe shop dengan berbagai konsep atau ide-ide yang dibuat untuk memikat pelanggan. Hal ini kita lihat dari konsep dekorasi ruangan yang nyaman, cafe yang bersih, dengan motif hiasan-hiasan latar belakang dalam cafe maupun luar cafe yang unik dan menarik membuat suasana yang nyaman dan dapat dirasakan oleh konsumen.

Selain pelayannya yang cantik-cantik dan cara interaksi sosial dalam proses pendekatan pelayanan terhadap pelanggan yang begitu sopan dan memikat hati membuat pengunjung atau konsumen itu merasa nyaman dan senang untuk terus berkunjung. Tidak kita heran lagi bahwa di cafe-cafe yang modern sekarang selain menu atau jenis minuman yang menarik, disini juga dilengkapi gratis Wifi, tempat parkir yang bebas parkir, dan keamanan adalah menjadi salah satu prinsip utama yang selalu di jaga bersama.

Berkembang pesatnya bisnis cafe di berbagai wilayah di Indonesia, banyak sekali bermunculan cafe - cafe baru, hal ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Cafe yang tidak kuat akan mudah dikalahkan oleh pesaingnya. Persaingan yang semakin ketat membuat masing-masing cafe saling berusaha untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya dan farian menunya juga berfarian rasa serta memiliki ciri khas rasa yang berbeda dengan cafe lainnya. Sebagaimana bisnis pada umumnya selalu memiliki potensi kegagalan. Apalagi di tengah ketatnya persaingan, banyak yang semakin tidak jelas diferensiasi dan segmen pasarnya.

Banyak cafe kekinian yang ingin bersaing tetapi tidak dengan cara yang sehat, modal yang pas-pasan dan bergantung pada pinjaman di bank dan hanya berperinsip mencari keuntungan saja dari pada kepuasan pelanggan yang diutamakan pada akhirnya gulung tikar dalam waktu yang amat singkat dan hanya terseris segelintir saja. Dalam bisnis kuliner, khususnya di cafe yang perlu di perhatikan adalah soal rasa dan proses pelayanan yang baik, keunggulan lain yang harus ditonjolkan adalah penyajian makanan dan minuman yang baik, dan harga juga adalah faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh para pengusaha cafe. Selain itu juga proses promosi harus menggiatkan pelanggan dan harus bisa meyakinkan dengan cara komunikasi yang baik dan mudah dipahami untuk ditindak lanjuti.

Dalam konsep pemasaran itu, sudah jelas bahwa hampir semua konsepnya difokuskan pada kepuasan pelanggan itu sendiri. Dilihat dari sisi konsumen saat ini, mereka lebih banyak memilih makanan yang aneka varian rasa dan lebih selektif dalam memilih cafe yang akan dikunjungi. Ketika konsumen menganggap suatu cafe tidak memuaskan, maka cafe tersebut akan lebih mudah untuk ditinggalkan dan minat daya beli juga pasti akan berkurang.

Hal ini mengacu pada cafe itu sendiri dan harus mengambil suatu tindakan untuk membenahi ulang secara cepat agar konsumen atau pelanggan lainnya tidak merasakan hal yang serupa yang pernah terjadi pada pelanggan lainnya. Pelayanan yang berkualitas sangatlah berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu tolak ukur untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi pelanggan. Peningkatan kepuasan

pelanggan mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek. Jadi segala aspek-aspek yang mendasar menyangkut kepuasan konsumen atau pelanggan itu harus di jaga dengan baik. Karena pelayanan yang tidak baik dapat menimbulkan efek yang tidak baik dan akan dinilai tidak mampu dalam hal berbisnis. Untuk mengetahui fenomena atau kondisi berdasarkan yang terjadi maka saya mengambil suatu keputusan untuk melaukan penelitian di cafe Janji Jiwa kota Sorong. Dengan mengambil objek cafe yaitu meninjau sejauh mana pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan dari usaha tersebut.

Alasan memilih cafe Janji Jiwa untuk diteliti dan dijadikan karya tulis karena cafe Janji Jiwa memiliki varian rasa kopinya yang berbeda dengan rasa kopi yang lain dan berfarian rasa serta memiliki daya tarik tersendiri.

Cafe Janji Jiwa itu sendiri dalam hal untuk pengaruh loyalitas pelanggan yang menjadi tinjauan utamanya adalah dalam faktor internal yaitu aturan atau kedisiplinan karyawan dalam hal untuk pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Disisi lain juga Cafe Janji Jiwa selalu bekerja sama antar tim berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam cafe tersebut.

Hal utama yang perlu di perhatikan bahwa dalam membuat atau membuka suatu usaha adalah letak tempat harus strategis dan aman di jangkau oleh semua kalangan. Dan sesuai hasil penelitian ,letak Cafe Janji Jiwa sangat strategis dan berada di tengah keramaian dan dan banyak sekali dikunjungi pelanggan dari berbagai kalangan pemuda, orang tua, dan masi banyak lagi remaja kota sorong yang selalu meluangkan waktunya untuk menikati atau membeli makanan dan minuman di cafe Janji Jiwa kota sorong.

Pada dasarnya prinsip cafe Janji Jiwa kota sorong selalu berpegang teguh pada kebersamaan yang dalam artinya bekerja sama-sama secara tim ,indifidu dan jiwa kekeluargaan itu sangat menonjol sekali dilihat dari manajer dan karyawan selalu bekerja sama dan akrab dalam bertutur kata yang baik.

Jenis minuman yang biasa di minati oleh pelanggan adalah jenis kopi dari hati. Kopi tersebut merupakan menu kas dari Cafe Janji Jiwa itu sendiri yang punya rasa yang berbeda dengan kopi lainnya. Selain itu proses pelayanan selalu membuat pelanggan merasa puas dan nyaman karena proses penyajiannya cepat dan bagus, dilihat dari pelayan cafe yang rama dan murah senyum membuat pelanggan semakin betah dan senang untuk terus berkunjung. Cafe Janji Jiwa juga tidak ketinggalan dalam proses promosi penjualan dengan perkembangan yang modern ini yaitu selain menyajikan dan menjual menu makanan ,minuman di cafe secara langsung disisi lain juga menjual jenis minumannya lewat media online. Dengan menggunakan jasa atau media yang lagi tren skarang seperti lewat facebook, WA, Gojek, Lazada dan jenis promosi lainnya lagi. Proses promotions seperti ini selalu dapat respon yang baik dari pelanggan tentang kepuasan dalam pelayanan secara online karena menurut mereka proses pelayanannya cepat dan tepat waktu dan selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik kepada pelanggan,hal ini menjadi tolak ukur kesuksesan dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

METODE

Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini ialah kepuasan pelanggan (konsumen). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk tindakan manusia dalam hal perasaan senang dengan barang atau produk yang dibeli karena barang atau jasa tersebut sangatlah baik dan pelanggan merasa sangat sesuai dengan keinginannya.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu data kuantitatif. Kuantitatif ialah penelitian fakta-fakta dan dinilai secara ilmiah berdasarkan kerangka teoritis yang mencakup tentang hitungan dan angka.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan selanjutnya masih harus diolah oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

Observasi

Merupakan pengamatan langsung terhadap objek peneliti pada Cafe Janji Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong.

1. Wawancara

Merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab mengenai informasi dengan pihak yang terkait yaitu, bagian-bagian yang bertanggung jawab dalam melakukan penghapusan aset tetap pada Cafe Janji Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong.

2. Tinjauan pustaka

Penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data, mengakses website dan situs-situs, serta mempelajari artikel-artikel yang berhubungan dalam penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif ialah metode yang menggunakan angka dalam pengumpulan data.

Analisis tersebut digunakan peneliti untuk mengetahui apakah pelanggan (konsumen) dapat menikmati berbagai macam rasa dari minuman kopi yang disajikan oleh Cafe Janji Jiwa Siswa Kampung Baru Kota Sorong, sehingga pelanggan (Konsumen) dapat merasakan kepuasan minuman kopi tersebut.

Penelitian ini yang penulis gunakan adalah regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y).

Berikut ini model persamaan garis regresinya:

Secara matematis model analisis regresi linier sederhana dapat di tuliskan sebagai berikut (Eko Patri, 2021) :

$$Y = a + \beta x + e$$

Keterangan: Y = Kepuasan pelanggan

X = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

β = koefisien regresi

e = Kesalahan pengganggu/eror

Regresi linier sederhana ini, juga dilihat nilai koefisien korelasi sederhana (r) dan koefisien Diterminasi (r^2).

Koefisien sederhana ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan kedua variable yang di perhatikan dalam penelitian yaitu X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan pelanggan).

Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis adalah sebagai berikut (Eko Patri, 2021) :

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan p-value dengan signifikan (α/a) sebesar 0,05 atau dengan perbandingan nilai C.R. dengan t-tabel dengan derajat kebebasan /dk = $n - 2$ (n merupakan jumlah observasi ,dan k adalah banyaknya variable yang dilibatkan).

Berikut akan dijelaskan pengujian hipotesis (dalam bentuk simbol statistic berupa H_0 : yaitu tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (merupakan hipotesis utama), dan H_1 sebagai hipotesis alternatif , yaitu menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan) yang digunakan pada penelitian ini:

a. Pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas :

Jika $P\text{-value} < 0,05$, maka H_0 ditolak

Jika $P\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima

b. Pengambilan keputusan berdasarkan t hitung/t rasio :

Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak

Jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima

HASIL DAN DISKUSI

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 40 responden pada pelanggan Cafe Janji Jiwa Sorong, dengan identitas responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Untuk lebih jelas dapat dilihat di table-table sebagai berikut:

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki laki	21	52.5	52.5	52.5
	Perempuan	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 1, menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 21 orang atau 52,5 %, sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan 19 orang atau 47,5 %.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-20 thn	2	5.0	5.0	5.0
	21-25 thn	24	60.0	60.0	65.0
	26-30 thn	10	25.0	25.0	90.0
	31-35 thn	3	7.5	7.5	97.5
	36-40 thn	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan table 2, menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berumur 21 – 25 thn sebanyak 24 orang atau 60,0%, responden yang berumur 26 – 30 thn sebanyak 10 orang atau 25,0% ,responden yang berumur 31- 35 thn sebanyak 3 orang atau 7,5% responden yang berumur 15 – 20 thn sebanyak 2 orang atau 5,0% dan sisanya responden yang berumur 36 – 40 thn sebanyak 1 orang atau 2,5%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	34	85.0	85.0	85.0
	S1	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 3, menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 34 orang atau 85,0% dan sisanya responden yang berpendidikan terakhir S1 sebanyak 6 orang atau 15,0%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	16	40.0	40.0	40.0
	Wiraswasta	7	17.5	17.5	57.5
	Swasta	13	32.5	32.5	90.0
	Guru	3	7.5	7.5	97.5
	Ibu Rumah Tangga	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4, menjelaskan bahwa responden dalam penelitian yang didominasi oleh orang yang berstatus mahasiswa sebanyak 16 orang atau 40,0%,responden dengan status swasta sebanyak 13 orang atau 32,5%, responden dengan status wiraswasta sebanyak 7 orang atau 17,5%,responden dengan status guru sebanyak 3 orang atau 7,5%,dan sisanya bersetatus sebagai ibu rumah tangga sebanyak 1 orang atau 2,5%.

Uji Instrumen Penelitian.

Uji Validitas

Tabel 5. Uji Validitas

No	Variabel	Butir Pertanyaan Nomor	Validitas		Keterangan
			r hitung	r tabel	
1.	Kualitas Pelayanan	X1	0,445	0,312	Valid
		X2	0,503	0,312	Valid
		X3	0,789	0,312	Valid
		X4	0,659	0,312	Valid
		X5	0,720	0,312	Valid
		X6	0,719	0,312	Valid
		X7	0,762	0,312	Valid
		X8	0,839	0,312	Valid
		X9	0,782	0,312	Valid
		X10	0,860	0,312	Valid
		X11	0,920	0,312	Valid
		X12	0,860	0,312	Valid
2.	Kepuasan Pelanggan	Y13	0,883	0,312	Valid
		Y14	0,919	0,312	Valid
		Y15	0,843	0,312	Valid

Sumber data yang diolah (Output SPSS 2025)

Tabel 5, menunjukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Pelanggan memiliki kriteria yang valid pada semua pertanyaan berdasarkan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel 0,312.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (x)	12	0,920	0,6	Reliabel
2.	Kepuasan Pelanggan (y)	3	0,833	0,6	Reliabel

Sumber data yang diolah (Output SPSS 25)

Tabel 6, menunjukan nilai cronbach's alpha atas variabel Kualitas Pelayanan 0,920 dan Kepuasan Pelanggan 0,833. Berarti pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 7. Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,325	0,826		12,502	0,000
	kualitas pelayanan (x)	0,097	0,018	0,656	5,361	0,000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 7, hasil uji regresi tersebut, maka persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10,325 + 0,097 X$$

Maka dapat dikatakan hubungan antara kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y) adalah positif. Dikatakan positif karena terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pelanggan. maka pengaruh X terhadap Y adalah 0,097 satuan.

Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R²)

Tabel 8. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656 ^a	0,431	0,416	0,574

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Dari tabel 8, diatas nilai $r = 0,656$ mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan berkorelasi cukup kuat dengan kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis

Melalui statistik uji t (student t-test) dengan $\alpha = 0,05$ disini menggunakan uji 2 pihak sehingga $\alpha/2$ atau 0,025 dengan derajat kebebasan (degree of freedom = $n - k = 40 - 2 = 38$). Nilai signifikan adalah 0,000 menunjukan nilai α lebih besar nilai signifikan tersebut. Atau berdasarkan nilai t hitung yaitu 5,361 ternyata lebih besar dari t tabel 2,711, maka hipotesis utama H₀ di tolak. Dengan adanya

pembuktian diatas maka kualitas pelayanan X berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Y cafe janji jiwa Kota Sorong.

Diskusi

Dari hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y) pada cafe janji jiwa sorong. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian eko patri (2021,Haryoko et al. (2020),Rina sri dewi (2019), Yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan cafe janji jiwa kota sorong.

Yang paling penting adalah lebih memprioritaskan kepuasan pelanggan, artinya bahwa suatu perusahaan atau cafe itu berhasil mendapatkan pelanggan dalam jumlah yang banyak, disitulah cafe akan mendapatkan keuntungan memberikan kepuasan bagi pelanggan itu sendiri dan mereka akan selalu berdatangan dan akan tetap berlangganan disitulah terjalin hubungan yang baik antara produsen dan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada cafe janji jiwa kota sorong. Diperoleh dari hasil regresi linier sederhana $Y = 10,325 + 0,097X$ dan uji korelasi yaitu $r = 0,656$ sedangkan koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cafe janji jiwa adalah 0,416. Maka dikatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian semakin berkualitasnya dalam pelayanan yang di berikan oleh cafe maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen akan semakin tinggi.

Saran dari peneliti buat pihak cafe janji jiwa kota sorong adalah: 1. Yang paling utama adalah fasilitas ruang dan etika komunikasi dalam pelayanan dengan sopan dan ramah dalam melayani, 2. tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan jenis menu andalan yang di minati pelanggan selama ini dan menciptakan daya tarik agar pelanggan tetap berlangganan untuk membeli dan berkunjung di cafe janji jiwa kota sorong.

REFERENSI

- Eko patri. "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada just cafe di makassar." *Jurnal Aplikasi Teknologi Pangan* 4, no. 1 (2021): 1–2.
- Erinawati, Fajrini, dan Afriapollo Syafarudin. "Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan." *Ilmu Amnajemen Dan Kewirusahaan* 1, no. 10.46306 (2021): 136.
- Haryoko, Ugeng Budi, Fauziah Septiani, dan Risnalinda Risnalinda. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks Coffee Plaza Kampung Kemang." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3, no. 2 (2020): 40.

<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v3i2.4275>.

- Ibrahim, Malik, dan Sitti Marijam Thawil. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 1 (2019): 175–82. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>.
- Martiana, Rina, dan Sheli Apriani. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkas Bitung." *The Asia Pacific Journal of Managemen* 80, no. 3 (2019): 391–97.
- Muttaqin, Shohib. "pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen (Studi pada Loodst Coffee Shop Tulungagung)," 2020.
- Novianti, Novianti, Endri Endri, dan Darlius Darlius. "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen* 8, no. 1 (2018): 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>.
- Nurhalimah, Nuni, dan Ade Nurhayati. "Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 6, No. 2 September 2019* 6, no. 2 (2019): 1–5.
- Purbasari, Dewi Maharani, dan Dewi Laily Permatasari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang." *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* 2, no. 1 (2018): 43. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1056>.
- Rahma Anita Citra ,Husni Muharram Ritonga,BA.MSC dan Dewi Nurmasari Pane,SE, MM. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan" 12, no. 2 (2020): 30–44.
- Willy Yuberto Andrisma, S.H. "Pengaruh Kialitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makyung Martabak & Cafe Medan." *Pembagian Harta Waris Dalam Adat Tionghoa Di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang* 1, no. 14 June 2007 (2007): 1–13. <https://core.ac.uk/download/pdf/11715904.pdf>.
- Wulandari Fitria. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat DAYA." *Engineering, Construction and Architectural Management* 25, no. 1 (2020): 1–9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jss.2014.12.010><http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.03.034><https://www.iiste.org/Journals/index.php/JPID/article/viewFile/19288/19711><http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.678.6911&rep=rep1&type=pdf>.

Yulianingsih, Ayu, dan Bethani Suryawardani. “Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Nexa Hotel Bandung Tahun 2018).” *e-Proceeding of Applied Science* 4, no. 2 (2018): 370–77.
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/6573>.