

**PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN CAFE, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA CAFE LUV GOLD KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
pada Prodi Manajemen



OLEH :

DINDA NOVELINA RUAGADI

NPM. 2112010058

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2025**

Skripsi Oleh:

DINDA NOVELINA RUAGADI

NPM : 2112010058

Judul:

**PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN CAFE, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA CAFE LUV
GOLD KEDIRI)**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Sidang Skripsi

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

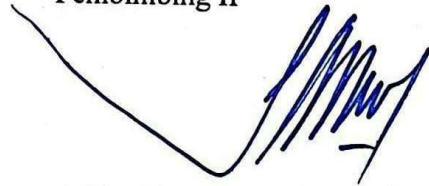
Tanggal: 20 Januari 2026

Pembimbing I



Dr. Dian Kusumaningtyas, S.E, M.M.
NIDN. 0703108302

Pembimbing II



Sigit Wisnu Setya Bhirawa, S.E. M.M.
NIDN. 0720108202

Skripsi Oleh:
DINDA NOVELINA RUAGADI
NPM : 2112010058

Judul:
**PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN CAFE, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA CAFE LUV
GOLD KEDIRI)**

Telah dipertahankan di depan Panitia Sidang Skripsi
Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 20 Januari 2026

Data Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

- | | |
|---------------|--|
| 1. Ketua | : Dr. Dian Kusumaningtyas, S.E, M.M. |
| 2. Penguji I | : Susi Damayanti, S,Pd, M.M. |
| 3. Penguji II | : Sigit Wisnu Setya Bhirawa, S.E, M.M. |



Mengetahui,
Dekan FEB
Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Dinda Novelina Ruagadi
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat / tanggal lahir : Tentena, 21 November 2002
NPM : 2112010058
Fakultas / Prodi : FEB / Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, Januari 2026

Yang Menyatakan



DINDA NOVELINA RUAGADI

NPM : 2112010058

Motto :

Jangan tertipu dengan pujian, ingat banyak nyamuk mati karena tepuk tangan.

Persembahan :

“Skripsi ini aku persembahkan untuk yang selalu bertanya **“KAPAN SKRIPSIMU SELESAI?”** terlambat lulus atau tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah jahat dan kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. **Bukankah Sebaik-Baiknya Skripsi Adalah Skripsi Yang Selesai?** Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah alasan aku disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.”

ABSTRAK

Dinda Novelina Ruagadi Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Cafe, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Luv Gold Kediri).

Kata Kunci : Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi persaingan bisnis cafe yang semakin ketat menuntut pengelola untuk mampu menciptakan kepuasan pelanggan agar dapat mempertahankan keberlangsungan usaha. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan cafe, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Luv Gold Kediri, baik secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal, dengan populasi berupa pelanggan Cafe Luv Gold Kediri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah berkunjung dan menggunakan jasa Cafe Luv Gold Kediri dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dimana responden harus memenuhi kriteria telah berkunjung ke Cafe Luv Gold Kediri minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir. Rumus yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel adalah rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% (0,1). Sampel yang digunakan adalah 40 sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian data dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta secara simultan ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Luv Gold Kediri. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kenyamanan suasana cafe, pelayanan yang berkualitas, dan penetapan harga yang sesuai mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pengelola cafe disarankan untuk terus memperhatikan dan meningkatkan ketiga faktor tersebut guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan.

Artikel: <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/9454>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segenap kebaikan sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Cafe, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Luv Gold Kediri)”** tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Zainal Affandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Dr. Dian Kusumaningtyas, S.E, M.M selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak memberikan arahan serta masukan yang membangun dan sudah meluangkan waktu, ilmu serta kesabarannya dalam membimbing sehingga dapat membantu peneliti menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Sigit Wisnu Setya Bhirawa, M.M, S.E. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan Skripsi ini.
6. Keluarga tercinta, khususnya kedua Orang Tua yang selalu mendoakan, memberikan pengertian, restu dan kasih sayang serta dukungan baik secara moral maupun materi.
7. Sahabat terbaik penulis yaitu Yunly Febrianata Syahputra, Nanda Aprilia Indrasari, Mutiara Vajaray Kaputri, Devi Anjarwati, Asshafrada Putri

8. Windakirana, Arnistia Dwi Ningtyas, Windriya Putri Triandini, Ressa Febriana, yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi dan memberikan doa setiap langkah yang penulis lalui sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
9. Teman – teman tersayang penulis yaitu Septiana Dewi, Arindasari Wahyuningtyas, Rizky Kurniawan, dan masih banyak lagi yang senantiasa mendukung dalam kebaikan, membersamai dalam setiap langkah dan saling memberikan motivasi dalam meningkatkan semangat serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi
10. Kepada DJ Hakam Tyaga, DJ Nanda, DJ Wulansam, DJ Yoga Leemo, MC Shaka yang sudah menjadi playlist dalam menemani penulis saat penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, Januari 2026



Dinda Novelina Ruagadi

NPM : 2112010058

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Kepuasan Pelayanan.....	7
2. Suasana Cafe	10
3. Kualitas Pelayanan Café.....	14
4. Harga	19
B. Peneliti Terdahulu	24
C. Kerangka Berpikir.....	25
D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Kerangka Peneliti	29
B. Definisi Operasional.....	30
C. Instrumen Penelitian.....	34

D. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	37
E. Populasi dan Sampel/Objek Penelitian/Subjek Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil	49
B. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data 10 Provinsi Kuliner Terbanyak	2
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	24
Table 3.1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.2 Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Pengaruh Secara Parsial (t).....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Pengaruh Secara Simultan (F)	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	
Lampiran 3 Tabulasi Angket	67
Lampiran 4 Hasil Perhitungan SPSS	72
Lampiran 5 Artikel yang di Publikasikan	

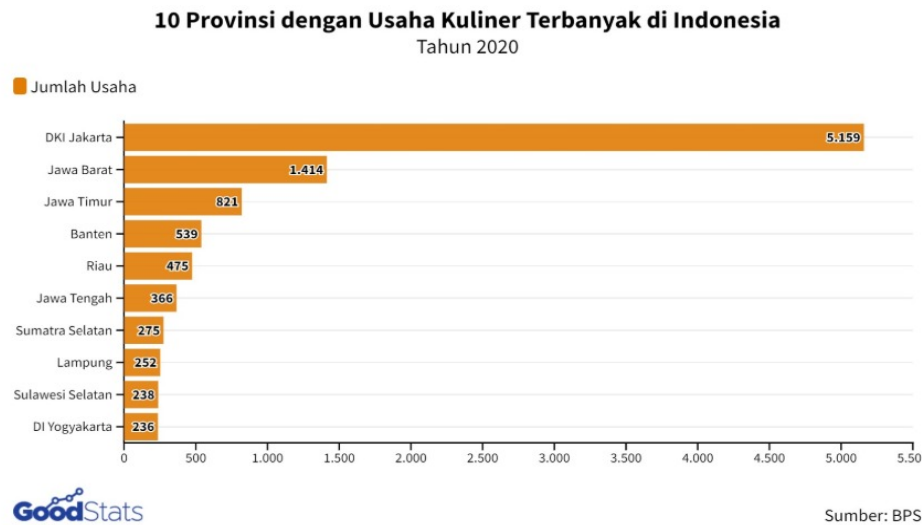
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif, pelaku usaha cafe berusaha untuk tetap berinovasi dan menemukan strategi pemasaran yang lebih efisien dan efektif untuk mempertahankan dan menambah jumlah pelanggan. Menurut data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, subsektor kuliner menyumbang lebih dari 40% terhadap total kontribusi Produk Domestik Bruto (PDB) ekonomi kreatif Indonesia pada tahun 2023. Hal ini terlihat dari banyaknya cafe dan coffee shop yang bermunculan di berbagai kota di Jawa Timur. gerai menunjukkan bahwa bisnis cafe dan coffee shop memiliki potensi yang besar di Indonesia. Dan cafe pada jaman sekarang juga menyuguhkan berbagai penampilan seperti live music yang diiringi oleh band dan ada juga cafe yang menyuguhkan live DJ.

Perkembangan usaha cafe di Indonesia juga didukung oleh perkembangan teknologi. Saat ini, banyak cafe dan coffee shop yang sudah menggunakan teknologi untuk mempermudah transaksi dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, cafe juga memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan bisnis mereka dan menjangkau lebih banyak pelanggan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang dirilis pada Juni 2022, terdapat 11.223 usaha kuliner yang tersebar di seluruh Indonesia pada tahun 2020. Sebanyak 8.042 usaha (71,65 persen) di antaranya berupa restoran atau rumah makan, 269 usaha (2,40 persen) berupa katering, dan sisanya 2.912 usaha (25,95 persen) masuk dalam kategori lainnya



10 provinsi dengan usaha kuliner terbanyak tahun 2020 | GoodStats

Sementara itu, Jawa Timur menempati posisi ke-3 dengan total 821 usaha kuliner. Diikuti Banten di posisi ke-4 dengan 539 usaha dan Riau di posisi ke-5 dengan 475 usaha kuliner yang berada di daerahnya. Jawa Tengah, Sumatra Selatan, Lampung, Sulawesi Selatan, dan DI Yogyakarta melengkapi daftar 10 besar provinsi dengan usaha kuliner terbanyak pada tahun 2020. Persaingan bisnis di industri cafe di Kediri semakin ketat seiring dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha di bidang kuliner yang menawarkan produk dan layanan serupa. Lokasi yang strategis, konsep cafe yang menarik dan unik, harga yang sesuai dengan produk makanan dan minuman yang dijual, pelayanan yang baik dan hangat juga berpengaruh pada bisnis cafe tersebut.

Kepuasan konsumen mewakili perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Suasana cafe cukup membentuk kesan bagi pengunjung, suasana yang nyaman, dekorasi menarik, dan fasilitas yang dapat digunakan pasti akan membuat pelanggan betah untuk berlama-lama. Suasana yang baik juga membentuk klien yang setia di mana klien akan kembali lagi atau mereferensikan cafe tempat ia makan kepada orang-orang lain. Menurut penelitian (Sambara *et al.*, 2021) selain menciptakan kepuasan pelanggan, suasana dalam sebuah cafe memiliki peran yang penting bagi

kesuksesan bisnis karena membentuk lingkungan yang nyaman sesuai dengan preferensi pelanggan, mendorong mereka untuk tinggal lebih lama di dalam cafe. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Hidayat (Hidayat, 2020), yang menunjukkan bahwa suasana cafe berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan, menandakan bahwa semakin baik suasana cafe, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Namun, penelitian oleh Wardhana & Sitohang (Wardhana, F. A., & Sitohang, 2021) menyimpulkan bahwa suasana cafe tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Meskipun kepuasan pelanggan juga berhubungan dengan pelayanan, bagaimana cafe memberikan pelayanan terhadap pelanggan, akan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai bagian dari penilaian pelanggan terhadap pengalaman yang mereka dapatkan, di mana layanan yang berkualitas tinggi diharapkan oleh pelanggan untuk merasa puas. Menurut Susiladewi (Susiladewi, 2020), kualitas pelayanan mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta cara penyampaian yang sesuai dengan preferensi mereka. Ini melibatkan interaksi antara pegawai dan pelanggan. Pelayanan yang baik memiliki potensi untuk menarik pelanggan dan mendorong pembelian berulang, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan cafe dicapai tidak hanya dari kualitas produk tetapi juga perilaku staf cafe. Pelayanan yang penuh *perseverance*, keramahan, dan profesional akan membuat pelanggan semakin senang dan bahkan kembali lagi mendatangi cafe Luv Gold Kediri.

Penetapan harga yang tepat membuat pelanggan merasa puas dengan produk yang dibayarnya. Penelitian Baskoro & Mahmuda (2021), Bataha et al, (2020) dan Safitri et al, (2022) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya bahwa semakin harga tersebut sesuai dengan ekspektasi atau harapan maka tingkat kepuasan juga akan semakin meningkat (Baskoro & Mahmudah, 2021; Bataha et al., 2020; Safitri et al., 2022). Pelanggan cafe lebih mencari kenyamanan pengalaman ketimbang hanya makan dan minum saja. Dan suasana, pelayanan, dan kualitas produk justru lebih dominan

dibanding harga yang ada (Baskoro & Mahmudah 2021; Bataha et al., 2020; Safitri et al., 2022).

Berbagai hasil penelitian di atas telah membuktikan bahwa suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan memperhatikan ketiga faktor tersebut cafe dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Tingginya kepuasan pelanggan bukan hanya berpengaruh terhadap kunjungan ulang, tetapi juga dapat membangun loyalitas pelanggan sehingga cafe dapat semakin unggul di dalam persaingan bisnis cafe yang kian sengit. Oleh sebab itu, penelitian kuantitatif mengenai pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan sangat relevan sehingga dapat memberikan kejelasan makna yang lebih mendalam bagi pengelola cafe dalam pengambilan keputusan strategisnya. Namun, di tengah pesatnya pertumbuhan usaha kuliner di Kediri, Cafe LUV Gold menghadapi tantangan besar untuk mempertahankan kepuasan pelanggan agar tetap kompetitif. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis lebih dalam bagaimana pengaruh suasana kafe, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri. Sejauh ini penelitian tentang kepuasan pelanggan lebih banyak dilakukan pada restoran atau rumah makan secara umum, sedangkan pada cafe Luv Gold Kediri dengan fokus variabel suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga, belum ditemukan penelitian terdahulu. Inilah yang menjadi celah penelitian yang ingin diisi oleh peneliti.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Cafe, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe LUV GOLD Kediri)”**. Dengan demikian, penelitian kuantitatif mengenai pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan sangat relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dan berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, serta

memberikan rekomendasi strategis bagi pengelola cafe dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan, tersusunlah beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah suasana cafe berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri?
4. Apakah suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh simultan kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis :

1. Pengaruh suasana cafe terhadap kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri.
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri.
4. Pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga simultan kepuasan pelanggan di cafe Luv Gold Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan teori pemasaran terkait suasana, pelayanan, harga, dan kepuasan.

- b. Memberikan referensi baru untuk penelitian di bidang manajemen pemasaran.
- c. Memperkuat hubungan antar variabel penelitian dalam konteks studi cafe.
- d. Menjadi bahan kajian dan perbandingan bagi penelitian sejenis selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

- 1) Memberi informasi preferensi konsumen cafe kepada calon pengusaha kuliner.
- 2) Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang faktor kepuasan di industri cafe.
- 3) Menjadi referensi bagi konsumen dalam memilih cafe di Kediri.
- 4) Mendorong peningkatan kualitas umum layanan cafe di wilayah Kediri.

b. Bagi UNP Kediri

- 1) Menambah khazanah referensi perpustakaan universitas bidang manajemen pemasaran.
- 2) Meningkatkan reputasi akademik universitas melalui publikasi hasil penelitian.
- 3) Menjadi bahan ajar dan diskusi dalam mata kuliah terkait.
- 4) Mengembangkan kompetensi mahasiswa dalam melakukan riset ilmiah yang relevan.

c. Bagi Lokasi Penelitian

- 1) Memberikan evaluasi objektif terhadap suasana yang telah diciptakan cafe.
- 2) Menjadi masukan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
- 3) Memberi data untuk strategi penetapan harga yang lebih kompetitif.
- 4) Dasar pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, I. & Nasution, Z. 2022. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas. *Journal of Healthcare Technology and Medicine Vol.*, 8(2): 1252–1262.
- Ghozali, P.H.I. 2021. Aplikasi Analisis Multivariate.
- Hia, A.M., Ali, H., Dwikotjo, F. & Sumartyo, S. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penjualan : Analisis Kualitas Pelayanan , Inovasi Produk dan Kepuasan Konsumen (Literature Review). *Junal Imu Multidiplin*, 1(2): 368–379.
- Iqbal, C., Halim, A. & Indra, A. 2020. Pengaruh Promosi , Harga , Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Café Rekayasa Kopi Rantauprapat The Effect of Promotion , Price , Consumer Satisfaction , and Service Quality on. *JURNAL BISNIS MAHASISWA*, 2(April 2025).
- Jacobs, R. 2021. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Medika*, 1(4): 619–629.
- Kolter & Philip 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pt Indeks.
- Maharani, S. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pizza Hut. *IQTISHADequity jurnal MANAJEMEN*, 2(1): 10–22.
- Maryam, A.W. 2025. Pengaruh Suasana Cafe Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di H ' Old Coffee Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan. *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*, 6(2): 69–79.
- Millah, H. & Suryana, H. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran). *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2): 134–142.
- Nasution, D.P., Halim, A. & Asnora, F.H. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan , *Store atmosphere* , Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Mie Aceh Agam Rantauprapat The Influence of Service Quality , *Store atmosphere* , Product Quality , and Brand Image on Consumer Satisfacti. *JURNAL BISNIS MAHASISWA*, 1(April 2025): 2.
- Olifiana, A. & Soebiantoro, U. 2023. Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Teh Celup Poci di Mojokerto. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3): 1604–1617.

- Prasastono, N. & Pradapa, S.Y.F. 2020. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Dinamika Kepariwisataah*, 11(2): 13–23.
- Putri, M. & Santoso, R. 2025. Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Dan Café Atmosphere Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Kopi Kenangan Ngagel Surabaya Mahira. 1192: 587–595.
- Sambara, J., Tawas, H.N. & Samadi, R.L. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Store atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe 3. Am Koffie Spot Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4): 126–135.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, D. & Nugroho, A.C. 2024. Sistem Informasi Perhitungan Harga Pokok Produksi Ud Kerupuk Rengganis. *Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika Vol 12 No 1 Februari 2024*, 12(1): 36–49.
- Zukifar, R. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Ilmu Pendidikan, Kediri: Widina.