

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN SUASANA KAFE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI ERA *COFFEE CULTURE* (STUDI PADA WARUNG KOPI
DWIJAYA, KECAMATAN PAPAR, KABUPATEN KEDIRI)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Pada Prodi Manajemen FEB UN
PGRI Kediri



OLEH :

ASFA HANIK

NPM : 2212010014

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2026**

Skripsi oleh:

ASFA HANIK
NPM: 2212010014

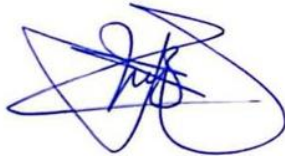
Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN SUASANA KAFE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI ERA *COFFEE CULTURE* (STUDI PADA WARUNG KOPI
DWIJAYA, KECAMATAN PAPAR, KABUPATEN KEDIRI)**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia
Ujian/Sidang Skripsi Prodi Manajemen FEB UN
PGRI Kediri

Tanggal: 23 Juni 2026

Pembimbing I



Dr. M. Anas, S.E., M.M., M.Si., Ak., C.A
NIDN. 0028106601

Pembimbing II



Dyah Ayu Paramitha, S.E., M.Ak
NIDN.0728068702

Skripsi oleh:

**ASFA HANIK
NPM: 2212010014**

Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN SUASANA KAFE TERHAAP KEPUASAN KONSUMEN
DI ERA *COFFEE CULTURE* (STUDI PADA WARUNG KOPI
DWIJAYA, KECAMATAN PAPAR, KABUPATEN KEDIRI)**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Pada tanggal: 13 Juli 2026

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

- | | | |
|---------------|---|--|
| 1. Ketua | : | Dr. M. Anas, S.E., M.M., M.Si., Ak., C.A |
| 2. Penguji I | : | Edy Djoko Soeprajitno, S.E, M.M |
| 3. Penguji II | : | Dyah Ayu Paramitha, S.E., M.Ak |



Mengetahui,
Dekan FEB



Dr. Amin Tohari, M.Si
NIDN.0715078102

MOTTO

*Skripsi Ini Tidak Sempurna, Tapi Cukup Untuk Membuat Saya Wisuda Dan
Mendapat Gelar S.M.
Bismillah Untuk Segala Hal – Hal Baik Yang Sedang Diperjuangkan*

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah Abdul Malik dan Ibunda Neni Widayati, terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun ayah dan ibu tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah, mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuannya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga ayah dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Kepada cinta kasih saudara saya Moh. Nafi' Uddin. Terima kasih telah memberikan semangat dukungan dan motivasi serta terima kasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada seseorang dengan pemilik nama Bayu Adi Prasetyo. Terimakasih telah

hadir dikehidupanku, terima kasih telah berjuang bersama dan membersamai penulis selama penyusunan Tugas Akhir dalam kondisi apapun. Terimakasih telah menjadi support sistem dan mendengarkan keluh kesah penulis, serta berkontribusi dalam penyusunan Tugas Akhir ini hingga Tugas Akhir ini selesai.

4. Untuk teman-teman. Terima kasih karena sudah mampu bertahan hingga akhir, terima kasih atas petualangan hebat selama 4 tahun ini, see you the next top bestieku.
5. Untuk diri sendiri yang sudah mampu dan mau bertahan hingga detik ini melewati berbagai macam badai namun tetap memilih tegak dan kuat. Terima kasih Asfa, kamu hebat bisa menyusun tugas akhir ini dengan baik.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Asfa Hanik
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. lahir : Kediri/ 05 November 2003
NPM : 2212010014
Fak/Jur./Prodi. : FEB/ S1 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, 13 Juli 2026
Yang Menyatakan



ASFA HANIK
NPM : 2212010014

PRAKATA

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan. Penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Prodi Manajemen.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
3. Restin Meilina, M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen
4. Dr. M. Anas, S.E., M.M. M.Si., Ak., C.A dan Dyah Ayu Paramitha, S.E, M.Ak selaku dosen pembimbing.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Ayah, Ibu dan kakak tercinta yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan semangat. Terima kasih atas doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan yang tiada henti selama proses penyusunan Skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan dalam setiap tahap penyusunan Skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi melalui doa, dukungan moral, maupun bantuan lainnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhirnya, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif bagi dunia akademik maupun bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Kediri, 17 April 2026



ASFA HANIK
NPM : 2212010014

RINGKASAN

Asfa Hanik, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Suasana Kafe terhadap Kepuasan Konsumen di Era *Coffee Culture* (Studi pada Warung Kopi Dwijaya Kecamatan Papar Kabupaten Kediri). Skripsi, Manajemen, FEB Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2026.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Suasana Kafe, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan suasana kafe terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya, Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis kausalitas. Sampel yang digunakan sebanyak 40 responden dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS melalui uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan suasana kafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Suasana kafe memiliki pengaruh paling dominan, diikuti kualitas pelayanan dan kualitas produk. Secara simultan, ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 58,4% variasi kepuasan konsumen. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, konsistensi kualitas produk, dan suasana kafe yang nyaman dalam meningkatkan kepuasan konsumen di era *coffee culture*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
RINGKASAN.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	8
B. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	11
C. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Produk (X2).....	15
D. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Suasana Kafe (X3).....	18
E. Kerangka Berfikir	23
F. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Desain Penelitian	28
B. Definisi Operasional Variabel.....	28
C. Instrumen Penelitian	31
D. Tempat dan Jadwal Penelitian	36
E. Populasi dan Sampel / Objek dan Subjek Penelitian	37

F.	Prosedur Penelitian	39
G.	Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
A.	Hasil Penelitian	45
B.	Deskripsi Data Variabel	47
C.	Analisis Data	54
D.	Pembahasan	64
BAB V PENUTUP		70
A.	Simpulan	70
B.	Implikasi	71
C.	Saran	72
D.	Keterbatasan Penelitian	73
DAFTAR RUJUKAN		74
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Variabel Kepuasan Konsumen	10
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan	13
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Produk	17
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Variabel Suasana Kafe	21
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	31
Tabel 3. 2 Kisi – Kisi Kuesioner Penelitian.....	32
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 3. 5Jadwal Penelitian	37
Tabel 4. 1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4. 2 Deskripsi Usia Responden	47
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	50
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Suasana Kafe	51
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4. 7Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Gletjser	58
Tabel 4. 9 Hasil Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4. 10 Hasil Parsial (Uji t)	61
Tabel 4. 11 Hasil Simultan (Uji F)	63
Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi (Ajusted R2)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3. 1 Warung Kopi Dwijaya	36
Gambar 3. 2 Google Maps Warung Kopi Dwijaya	36
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Probability Plots	55
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	56
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Penelitian.....	79
Lampiran 2 : Tabulasi Data Hasil Penelitian	83
Lampiran 3 : Hasil <i>Output</i> SPSS	87
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian	95
Lampiran 5 : Surat Balasan Penelitian.....	96
Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kopi merupakan komoditas dengan potensi bisnis yang signifikan dalam industri kuliner. Fenomena ini diperkuat dengan menjamurnya kedai kopi di berbagai wilayah Indonesia. Kopi selalu punya cara untuk menyatukan banyak orang, mulai dari petani di dataran tinggi, barista di kedai kopi, hingga pencinta dan penikmat kopi di kota besar ataupun kota kecil. Indonesia tercatat sebagai salah satu produsen kopi terkemuka di dunia. Produksi kopi Indonesia menempati peringkat keempat teratas secara global dengan total luas perkebunan kopi sekitar 1,27 juta hektar pada 2023. Berdasarkan data dari *Department of Agriculture* Amerika Serikat, produksi kopi Indonesia diperkirakan mencapai 10,9 juta kantong pada musim 2024-2025. Jumlah ini meningkat dibanding periode sebelumnya 2023-2024 yang hanya mencapai 9,7 juta kantong. Adapun satu kantong atau karung kopi setara dengan 60 kilogram kopi.(Kompas, 2025)

Konsumsi kopi terus menunjukkan tren naik dan diprediksi akan terus bertambah di masa mendatang. Kondisi ini perlu diimbangi dengan peningkatan kinerja sektor agribisnis kopi agar pasokan produk kopi dapat memenuhi permintaan konsumen yang terus berkembang. Maraknya bisnis warung kopi tersebut akhirnya menciptakan persaingan antar para pelaku bisnis. Semakin banyak persaingan harus ada yang bisa menjadi pembeda pada suatu warung kopi. Dimana pembeda itu yang harus menjadi hal yang memuaskan konsumen. Menurut (Kotler et al., 2023:12) mendefinisikan, tingkat kepuasan muncul ketika konsumen melakukan penilaian terhadap hasil yang diperoleh dan mencocokkannya dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil evaluasi konsumen yang didasarkan pada perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja aktual yang diterimanya setelah mengonsumsi produk atau jasa. Kepuasan konsumen merupakan

evaluasi akhir yang dirasakan individu sebagai hasil dari pengalaman menggunakan produk atau menikmati layanan yang diberikan, di mana konsumen menilai apakah pengalaman yang diterima sesuai, melebihi, atau tidak memenuhi harapan mereka. Kepuasan konsumen dapat terbentuk melalui penilaian terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, serta suasana kafe yang dirasakan selama berkunjung.

Menurut (Rohaeni & Marwa, 2022) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam menyediakan produk maupun jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha perlu memahami keinginan konsumennya secara tepat agar layanan yang diberikan dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik hanya dapat tercipta apabila perusahaan benar-benar mengetahui standar layanan yang diinginkan pelanggan, sehingga mampu menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai harapan konsumen. Seperti halnya kualitas produk yang harus sesuai dengan harapan konsumen.

Menurut (Kotler et al., 2023:16) Kualitas produk merupakan tingkat kemampuan suatu produk dalam memberikan manfaat serta memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen secara optimal. Ernawati (2019:19) dalam (Eveline et al., 2023) Produk yang memiliki mutu baik cenderung meningkatkan minat pembelian karena mampu memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu menjaga standar kualitas agar kepercayaan konsumen tetap terpelihara. terhadap suatu produk, maka diperlukan suatu metode standarisasi untuk memastikan Produk yang memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan cenderung mampu menjaga loyalitas dan kepercayaan konsumen terhadap produk yang dijual. Temuan (Eveline et al., 2023) Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas produk berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga semakin baik kualitas produk yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan konsumen.

(Sihombing & Arifin, 2021) lebih lanjut menyebutkan bahwa kepuasan konsumen juga ditentukan oleh suasana kafe yang nyaman dan bersih. Suasana kafe dapat didefinisikan sebagai upaya perusahaan dalam merancang lingkungan fisik dan sensorik meliputi layout, suara, bau, tekstur, dan desain bangunan untuk menciptakan pengaruh emosional tertentu pada konsumen sehingga meningkatkan kenyamanan dan mendorong terjadinya pembelian. Penilaian publik terhadap sebuah kafe saat ini, selain cita rasa produk yang ditawarkan, konsep kafe yang khas dan menarik juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Suasana bisa menjadi hal yang membedakan kafe yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan diperlukan karena dari setiap bisnis pasti didapati produk yang serupa dengan harga yang berkisar beda tipis bahkan sama. Suasana bisa menjadi alasan lebih bagi konsumen untuk tertarik dan memilih dimana ia akan berkunjung dan membeli.

Persaingan dalam industri warung kopi di Kota Kediri semakin ketat survei independen menunjukkan ± 357 kedai/kafe yang ada di Kota Kediri. seiring bertambahnya jumlah kedai kopi yang menawarkan konsep, menu, dan pengalaman yang berbeda-beda. Kondisi ini menjadi tantangan sekaligus ancaman bagi para pelaku usaha untuk tetap unggul, mempertahankan pelanggan, dan menarik konsumen baru. Setiap warung kopi dituntut untuk peka terhadap perubahan tren serta memahami kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat. Dalam situasi tersebut, kepuasan konsumen menjadi faktor yang harus mendapat perhatian utama. Tingkat kepuasan konsumen menentukan keberhasilan sebuah warung kopi dalam merumuskan strategi pemasaran yang efektif. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu memahami secara mendalam bagaimana kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi konsumen terbentuk. Pemahaman tersebut memungkinkan warung kopi di Kota Kediri untuk meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan suasana kafe yang ditawarkan, sehingga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan dan mendorong konsumen untuk terus melakukan kunjungan ulang. (Fadhli & Pratiwi, 2021)

Perilaku pembelian dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda pada setiap individu. Produsen perlu memahami kebutuhan, sikap, dan perilaku konsumen agar produk yang ditawarkan dapat diterima pasar. Tanpa pemahaman tersebut, produk berisiko tidak laku dan berdampak pada penurunan pendapatan usaha.

Hasil telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan suasana kafe terhadap kepuasan konsumen dilakukan pada kafe atau *coffee shop* modern dengan karakteristik dan konsep yang berbeda. Hingga saat ini masih sangat terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji Warung Kopi Dwijaya yang mengusung konsep rumah tua sebagai daya tarik utama. Padahal, konsep tersebut berpotensi membentuk pengalaman konsumen yang berbeda dibandingkan kedai kopi pada umumnya.

Berdasarkan data pendapatan Warung Kopi Dwijaya pada periode Mei–November 2025, terlihat bahwa pendapatan mengalami fluktuasi setiap bulan. Kenaikan terjadi pada bulan Juni sebesar 1,39%, kemudian kembali menurun pada bulan Juli sebesar -7,14%. Pendapatan kembali meningkat pada bulan Agustus sebesar 11,59% dan mencapai puncaknya pada bulan September dengan peningkatan 21,90%. Setelah itu, terjadi penurunan pada bulan Oktober sebesar -2,66%, namun kembali naik pada bulan November sebesar 1,90%. Pendapatan tertinggi terjadi pada September, yaitu Rp 50.696.500, sedangkan pendapatan terendah terjadi pada Juli, yaitu Rp 37.268.500.

Perubahan pendapatan yang terjadi dari bulan ke bulan menunjukkan bahwa perilaku pembelian konsumen belum stabil. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, mutu produk yang disajikan, maupun kenyamanan suasana kafe. Apabila ketiga aspek tersebut tidak mampu memenuhi harapan konsumen, maka minat untuk melakukan kunjungan dan pembelian ulang dapat menurun.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan, kualitas produk, dan suasana kafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam konteks

persaingan industri coffee culture di Kabupaten Kediri. Warung Kopi Dwijaya dipilih sebagai objek penelitian karena berada di tengah meningkatnya jumlah warung kopi di kawasan tersebut, sehingga membutuhkan strategi yang mampu mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka.

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan suasana kafe terhadap kepuasan konsumen dilakukan pada kafe atau *coffee shop* modern dengan karakteristik dan konsep yang berbeda. Hingga saat ini masih sangat terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji Warung Kopi Dwijaya yang mengusung konsep rumah tua sebagai daya tarik utama. Padahal, konsep tersebut berpotensi membentuk pengalaman konsumen yang berbeda dibandingkan kedai kopi pada umumnya.

Ketiga variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan suasana kafe dipandang sebagai faktor penting yang menentukan pengalaman konsumen dan menjadi dasar bagi keputusan mereka dalam memilih suatu warung kopi. Oleh sebab itu, judul penelitian ini ditetapkan sebagai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Suasana Kafe Terhadap Kepuasan Konsumen di Era Coffee Culture (Studi pada Warung Kopi Dwijaya, Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya, Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya, Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri?
3. Apakah suasana kafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya, Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan suasana kafe berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya, Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri.
3. Untuk menganalisis pengaruh suasana kafe terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan suasana kafe terhadap kepuasan konsumen di Warung Kopi Dwijaya Kecamatan Papar, Kabupaten Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama pada bidang pemasaran jasa. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian literatur terkait keterkaitan antara kualitas pelayanan, kualitas produk, suasana kafe, serta tingkat kepuasan konsumen, terutama dalam konteks warung kopi lokal di tengah maraknya budaya kopi. Temuan penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai referensi pendukung untuk memperkuat teori-teori pemasaran. Penelitian ini dapat memperluas wawasan akademisi mengenai dinamika perilaku konsumen jasa di sektor makanan dan minuman berskala mikro di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran nyata mengenai aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan

konsumen. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pengelola Warung Kopi Dwijaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki dan menjaga konsistensi kualitas produk, serta mengoptimalkan suasana kafe agar lebih sesuai dengan preferensi konsumen. Dan pengelola dapat merumuskan strategi yang lebih tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengunjung.

b. Bagi Pelaku Bisnis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pelaku usaha sejenis mengenai pentingnya pelayanan, kualitas produk, dan suasana kafe dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen. Pengetahuan ini dapat dijadikan acuan dalam merancang strategi bisnis agar mampu bersaing di tengah maraknya perkembangan industri kopi.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan topik yang berkaitan dengan kepuasan konsumen, perilaku konsumen, maupun manajemen kualitas pada usaha kuliner. Selain itu, penelitian ini membuka peluang untuk memperluas variabel penelitian atau menerapkan konteks yang berbeda pada objek yang lebih beragam.

DAFTAR RUJUKAN

- 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>
- Amoozegar, A., Xu, L. J., Falahat, M., Yujiao, W., & Anjum, T. (2025). Service Quality And Customer Satisfaction Using Servqual Model: Restaurant Industry In Malaysia. *International Journal Of Innovative Research And Scientific Studies*, 8(5), 795–811. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i5.8857>
- Anita, A. &. (2019). *Kewirausahaan (Dasar Dan Konsep*. CV Budi Utama.
- Annisa, N., & Kadir, A. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Caffe Titik Koma Banjarmasin*. 2014. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.226>
- Armstrong, K. &. (2018). *Principles Of Marketing, 17th Global Edition (Philip Kotler, Gary Armstrong, Marc O. Opresnik) (Z-Library).Pdf* (L. Albelli (Ed.); Global Edi). British Library Cataloguing-In-Publication Data.
- Atsnawiyah, D., Mohamad Rizan, & Rahmi. (2021). The Influence Of Cafe Atmosphere And Food Quality On Customer Satisfaction In Building Customer Loyalty Of Masalalu Café Rawa Domba Jakarta. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 113–138. <https://doi.org/10.21009/JDMB.05.1.6>
- Bagus, I., Udayana, N., & Lukitaningsih, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/Equi.v19i02.4531>
- Dian, M. Dan. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan*. 63–76. <https://doi.org/10.60036/jbm.v1i2.7>
- Eka Giovana Asti, E. A. A. (2020). (2020). *Abstrak*. 01(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumenposkopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/Article/View/684/585>
- Farizi, M. S., Kafabih, S. R., Farrawansyah, R. I., Wiyanti, S., Ekonomi, F., Universitas, M., Tegal, P., Kampus, A., Halmahera, J., Timur, K. T., & Tegal, K. (2025). *Persepsi Customer Experience , Service Quality , Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Warung Kopi Sinar Gemilang*

- Kota Tegal Experience , Service Quality , Dan Product Quality , Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Customer Experience (Pengalam. 1, 22–39. <https://doi.org/10.59603/Ppiman.V3i1.618>*
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Ibm Spss 25* (A. Tejokusumo (Ed.); Edisi 9).
- Hadita, A. Dan. (2023). *Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan DI. 2. <https://doi.org/10.55681/Economina.V2i2.352>*
- Herdian, R. A., Rakhmat, C., & Lestari, S. P. (2022). *Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. 1, 1–6. <https://doi.org/10.57151/Jeko.V1i2.32>*
- Hermansah, F. (2022). “ *Pengaruh Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan’ (Studi Kasus Cafe Calicoffice BSD City, Tangerang Selatan). 53. Suasana Cafe,Loyalitas Pelanggan,Kepuasan Pelanggan*
- Image, P. B., Rasa, C., Suasana, D. A. N., & Terhadap, C. (2025). *Pengaruh Brand Image, Cita Rasa, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Di Massa Kok Tong Cafe Medan. 7(3), 757–768. <https://doi.org/10.36985/Dd91n966>*
- Intan, L. Dan R. (2024). *Lusiana Tulhusnah. 3(3), 516–528. <https://doi.org/10.36841/Jme.V3i3.4859>*
- Keller, K. &. (2016). *Marketing Management* (B. Surette (Ed.); Pearson Ed). British Library Cataloguing. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kopi, P., Kedai, D. I., & Serab, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Kopi, Lokasi, Suasana Dan Motivasi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Di Kedai Kopi Serab.*
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2023). *Principles Of Marketing 19th Ed. Global Ed. In Pearson.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (Vol. 15E). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kurniawati, V., Muzammil, M., Alfitri, N., & Sanjaya, V. F. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. 02(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/Lbm.V2i01.162>*
- Mandei, J. M. V. (2020). *Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Di Brownice Beverage And Pastry Effect Of Store Atmosphere , Service Quality And Product Diversity On Consumer Loyalty In Brownice Beverage And Pasrty Oleh : Jurnal Emba. 8(4), 361–369.*
- Manggala, H., Adirinekso, G. P., & Si, M. (2022). *Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Shaburi Kelapa Gading). 19.*

<https://doi.org/https://doi.org/10.21831/Jim.V19i1.49600>

- Muin, A. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Asyiq Maulana (Ed.)). CV. Literasi Nusantara Abadi. Web: www.penerbitlitnus.co.id
- Nadila Alya Ayunani, Yanuar Varadina, A. N. O. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 21(3), 290–299. <https://doi.org/https://doi.org/10.26623/Slsi.V21i3.7079>
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). *Determinasi Kepuasan Pelanggan : Analisis Kualitas Pelayanan , Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management)*. 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/Jmpis.V3i2>
- Prahadi, M. A. (2024). *Jurnal Inovasi Global* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.58344/Jig.V2i1.46>
- Puspitasari, D., & Andri, B. (2024). *Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. 1(8), 461–472. <https://doi.org/https://doi.org/10.62335/Dm8jbf14>
- Ratna, Noviansyah, R. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widya Gama Pres.
- Ria, A. M., & Andari, T. T. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Konsumen . Bisnis Kafe Menjadi Salah Satu Usaha Pada Bidang Makan Dan Minuman Dengan Menyeluruh . Kafe Sering Di Kaitkan Dengan Gaya Hidup (Life Style) Masyarakat Yang Membutuhkan Perband*. 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.57151/Jeko.V3i1.295>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.
- Sanjae, & James, &. (2022). *Service Management* (10 (Ed.)). Mcgraw Hill LLC. www.mheducation.com/about/accessibility
- Sanjaya, A. (2023). *Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan* (M. Ruslan, L. Setiawan, & Z. Maulana (Eds.)). Chakti Pustaka Indonesia.
- Satinah, R. Dan. (2023). *Pengaruh Penetapan Harga , Kualitas Produk , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Abstrak Pendahuluan Perkembangan Dunia Usaha Dan Bisnis Saat Ini Tumbuh Dengan Pesat , Berdampak Pada Score : Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran Indeks Kepuasa*. 01(01), 30–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.59422/Lmp.V1i01.73>
- Satisfaction, C., & Hasanah, N. (2023). *MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH Nurul Hasanah Email : Nurulhasanaharief@gmail.com Fatmawati Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai PENDAHULUAN Latar Belakang Salah Satu Usaha Katering Yang Ada Di Kota Amuntai , Yaitu Ka*. 5(2), 41–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.36658/Ijan.5.2.107>

- Sihombing, M. M., & Arifin, M. H. (2021). *Pengaruh Varian Menu , Harga , Dan Suasana Cafe , Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin*. *I(1)*, 26–33. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20527/Sbj.V1i1.12787>
- Siti Solikha, I. S. (2020). Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, *4(1)*, 175–182.
- Sugiyono. (2023a). Metode Penelitian. In *Educacao E Sociedade* (Vol. 1, Issue 1). http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/educacao_pereiraas_1.pdf%0Ahttp://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/Rbcs_00_11/Rbcs11_01.htm%0Ahttp://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/Td_2306.pdf%0Ahttps://direitofma2010.files.wordpress.com/2010/
- Sugiyono. (2023b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, R., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Riyadi, U. S. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Cafe J ' Kopi Di Pati)*. *2(1)*, 131–140. <https://doi.org/https://doi.org/10.62710/Gs0nxq85>
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, *5(1)*, 67. <https://doi.org/10.33603/Jibm.V5i1.4929>
- Winda, R., Sari, P., Kadiri, U. I., Murdiyanto, E., Kadiri, U. I., Muttaqien, Z., Kadiri, U. I., & Kediri, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Keragaman Produk , Dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Di Akar Coffee Wates Rizki Winda Puspita Sari Edi Murdiyanto Zaenul Muttaqien Al ., (2021) Menyatakan Bahwa “ Secara Parsial Kualitas Pelayanan Berpengaruh Ter. 1(5)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/Jcsrpolitama.V1i5.2675>
- Wirakanda, G. G., Triputranto, B., & Sugiharto, N. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Pos Aja. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *7(7)*, 7251–7255. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V7i7.4676>
- Zaini, A. A. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Konsumen “ Warung Bek Mu 2 ” Banjaranyar Paciran Lamongan)*. *02(02)*, 47–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.55352/Maqashid.V2i2.269>