

Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Stars on the Rock Bandar Lampung

Nada Nabilah¹ Imanuriea Annisa Putri²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung, Indonesia^{1,2}

Email: nada.22011182@student.ubl.ac.id¹ imanuriea@ubl.ac.id²

Abstrak

Dilaksanakannya penelitian ini, memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Stars On The Rock Bandar Lampung. Tingginya tingkat usaha bisnis kuliner yang makin kuat, mengharuskan pelaku usaha untuk terus berinovasi dalam menyediakan variasi menu serta meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan konsumen. Metode kuantitatif digunakan didalam penelitian ini, dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi yang dipakai adalah seluruh konsumen Cafe Stars On The Rock Bandar Lampung periode April–Juni 2025 sebanyak 3.364 konsumen, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi menu berpengaruh positif juga signifikan kepada kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif juga signifikan kepada kepuasan konsumen, serta variasi menu dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif juga signifikan kepada kepuasan konsumen pada Cafe Stars On The Rock Bandar Lampung. Dengan demikian, peningkatan variasi menu dan kualitas pelayanan dapat menjadi strategi penting bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

This study aimed to analyze the influence of menu variety and service quality on customer satisfaction at Cafe Stars On The Rock Bandar Lampung. The increasingly robust culinary business requires businesses to continuously innovate by providing menu variety and improving service quality to achieve customer satisfaction. This study employed a quantitative method with a causal associative approach. The population comprised all 3,364 customers at Cafe Stars On The Rock Bandar Lampung during the April–June 2025 period, with a sample size of 97 respondents determined using the Slovin formula. Data collection was conducted through questionnaires, while data analysis utilized multiple linear regression analysis with the aid of SPSS. The results showed that menu variety had a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, and menu variety and service quality simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction at Cafe Stars On The Rock Bandar Lampung. Therefore, increasing menu variety and service quality can be an important strategy for management to increase customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Menu Variation, Service Quality, Consumer Satisfaction



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yaitu sektor yang memiliki kondisi khusus pada pertumbuhan ekonomi Indonesia. Perkembangan UMKM yang pesat dalam beberapa tahun terakhir membuat tingkat persaingan semakin tinggi, terutama pada sektor kuliner. Dalam kondisi tersebut, setiap pelaku UMKM dituntut untuk mampu menjaga kualitas layanan dan memberikan pengalaman terbaik kepada konsumen agar tetap mampu bersaing. Bandar Lampung sebagai pusat ekonomi provinsi juga menunjukkan kenaikan signifikan dari

2.296 UMKM di tahun 2020 menjadi 30.940 UMKM pada tahun 2024. Hal ini dapat disebabkan oleh meningkatnya sektor kuliner, perdagangan, dan jasa di wilayah perkotaan. Secara keseluruhan, tren data menunjukkan bahwa periode 2022–2024 merupakan masa kebangkitan UMKM di Provinsi Lampung, yang menandakan adanya peningkatan produktivitas, kreativitas, serta kontribusi sektor UMKM terhadap perekonomian daerah. (Putu & Imanuriea, 2024) kinerja UMKM penting karena UMKM merupakan tulang punggung perekonomian nasional. *Cafe Stars On The Rock* Bandar Lampung merupakan salah satu UMKM yang cukup terkenal di kalangan masyarakat. Berdiri sejak tahun 2017, *Cafe Stars On The Rock* Bandar Lampung masih berdiri hingga saat ini, di era banyaknya tempat hiburan baru yang menjamur, *Stars On The Rock* masih tetap menjadi salah satu pilihan bagi para konsumen sebagai destinasi hiburan. Terutama di kalangan anak muda dan keluarga, karena menawarkan konsep tempat makan yang memadukan suasana santai, nyaman, dan hiburan musik secara langsung. Restoran ini menjadi pilihan banyak pengunjung yang tidak hanya ingin menikmati hidangan lezat, tetapi juga mencari pengalaman bersantap yang menyenangkan dan berkesan. Kehadiran musik langsung, pelayanan yang ramah, serta variasi menu yang cukup beragam menjadikan restoran ini sebagai salah satu destinasi kuliner yang populer, terutama pada akhir pekan dan hari libur.

Namun demikian, di tengah perkembangan bisnis kuliner yang semakin pesat di Bandar Lampung, persaingan antar pelaku usaha makanan dan minuman semakin ketat. Munculnya berbagai kafe, restoran tematik, dan coffee shop baru dengan konsep unik menuntut setiap pelaku usaha untuk dapat beradaptasi dengan tren serta menjaga mutu pelayanan yang diberikan kepada konsumen. *Stars On The Rock* dituntut tidak hanya untuk mempertahankan cita rasa dan kenyamanan tempat, tetapi juga harus mampu berinovasi dalam menyajikan variasi menu baru yang sesuai dengan selera pasar serta memperkuat kualitas pelayanan agar dapat bersaing secara efektif. Kualitas pelayanan mempunyai kondisi yang sangat kuat dalam menghadirkan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi konsumen sehingga mereka cenderung melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menyebabkan penurunan jumlah pengunjung, seperti yang sempat dialami *Stars On The Rock* pada tahun 2022. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, inovasi menu, serta pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan preferensi konsumen menjadi hal yang sangat krusial bagi kelangsungan dan perkembangan usaha restoran ini. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini yaitu Untuk mendapatkan hasil dari pengaruh variasi menu kepada kepuasan konsumen pada *cafe Stars On The Rock* Bandar Lampung, untuk mendapatkan hasil pengaruh kualitas pelayanan kepada kepuasan konsumen pada *cafe Stars On The Rock* Bandar Lampung.

Tinjauan Pustaka

Teori *Disconfirmation of Expectation*

Menurut Kotler & Keller (2010), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) ditentukan oleh hasil perbandingan antara harapan pelanggan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Proses perbandingan ini disebut *Disconfirmation of Expectation*. Menurut Kotler dan Keller (2020) dalam buku *Marketing Management*, kepuasan pelanggan dijelaskan melalui *Disconfirmation of Expectation Theory*, yaitu bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan ditentukan dari perbandingan antara persepsi kinerja produk/jasa dengan harapan awal pelanggan. Dengan kata lain, kepuasan timbul apabila hasil yang diterima sesuai atau melebihi harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan terjadi jika hasil yang diterima lebih rendah dari harapan. Dalam teori ini, terdapat tiga kemungkinan hasil

perbandingan antara harapan dan kinerja aktual, yaitu konfirmasi (*confirmation*), ketidaksesuaian positif (*positive disconfirmation*), dan ketidaksesuaian negatif (*negative disconfirmation*). Jika kinerja produk sesuai dengan harapan konsumen, maka terjadi konfirmasi dan konsumen merasa puas. Apabila kinerja melebihi harapan, terjadi ketidaksesuaian positif yang menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, jika kinerja lebih rendah dari harapan, terjadi ketidaksesuaian negatif yang mengakibatkan ketidakpuasan konsumen.

Kepuasan Konsumen

Menurut Tussakdiah (2021) “menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya.” Menurut Tanjung dan Hidayah (2022) “menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan konsumen dimana antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dari kualitas pelayanan dan produk yang telah ia dapat sesuai atau tidak dengan persepsinya.” Menurut Samuel & Ramadhan (2020) “menyatakan bahwa menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas konsumen.” Menurut Siska (2022) “menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang sesudah melakukan perbandingan antara apa yang diharapkannya dengan yang didapatnya. Berupa emosi bahagia ataupun kekecewaan seseorang yang timbul sesudah membandingkan dari hasil atau kinerja sebuah produk dengan yang diharapkannya.” Menurut Rahardjo & Yulianto (2021) “kepuasan konsumen akan timbul jika suatu kebutuhan maupun keinginan konsumen dapat dipenuhi secara maksimal dari segi produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang sangat baik maka konsumen akan timbul kepuasan, begitu juga sebaliknya apabila produk atau jasa yang ditawarkan tidak memiliki kualitas dan tidak dapat memenuhi keinginan konsumen akan timbul tidak puas terhadap produk ataupun jasa yang diberikan.”

Variasi Menu

Menurut Tondang et al (2023), “variasi menu yang baik disajikan berdasarkan pengelompokan bahan utama yang biasanya dilakukan oleh setiap kafe yaitu variasi mie, variasi nasi, variasi minuman kopi, variasi minuman, jus dan lain sebagainya sehingga memudahkan konsumen yang ingin melakukan pemesanan terhadap masakan kafe tersebut.” “Kata variasi dalam perekonomian sudah sangat umum, seperti variasi menu yang termasuk sebagai strategi yang banyak digunakan dalam dunia usaha. Menurut Rosalinda Soetanto dalam Ulfatul Mawaddah Yahya (2023), menu adalah daftar item makanan yang ditawarkan pemilik usaha berdasarkan kebutuhan dan permintaan pelanggan dan dirancang untuk mencapai tujuan pemilik usaha.” Rangkaian menu yang disajikan oleh berbagai restoran memiliki dampak besar pada tingkat persaingan dalam seni kuliner. Oleh karena itu, memilih penyesuaian menu yang tepat cukup krusial untuk menarik pelanggan dan memberi mereka kemudahan. “Variasi produk mencakup kedalaman, keluasan pilihan, kualitas barang, dan ketersediaan yang konsisten di lokasi usaha”, (Tanjung et al, 2023).

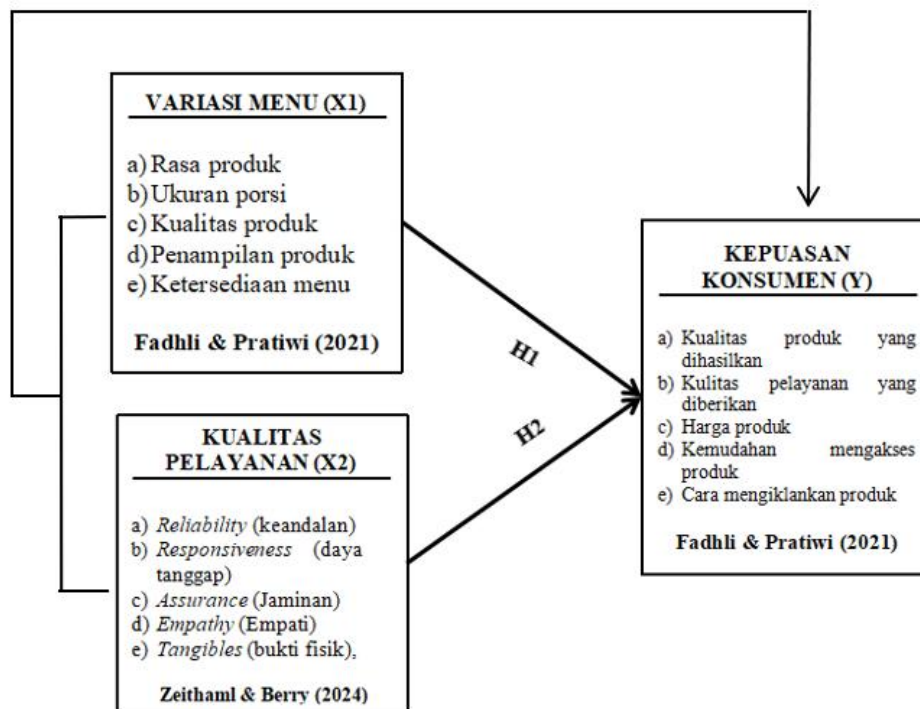
Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen, termasuk ketepatan waktu, keandalan, responsivitas, empati, dan kemampuan penyedia layanan, (Ginting, 2021) Menurut Tjiptono & Chandra (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan konsumen. Fokus utamanya pada customer satisfaction dan customer

loyalty. Menurut Kotler & Keller (2021) menekankan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya pemenuhan kebutuhan konsumen, tetapi juga penciptaan pengalaman positif yang berkesan. Kualitas pelayanan yang konsisten akan meningkatkan brand equity. Menurut Lupiyoadi (2022) Kualitas pelayanan adalah strategi utama dalam menciptakan keunggulan bersaing. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar peluang perusahaan memenangkan persaingan pasar. Prasetyo et al (2023) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tiga faktor utama: kompetensi karyawan, sistem pelayanan, dan interaksi langsung dengan konsumen.

Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa “kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Maka secara teoritis harus dijelaskan antar variabel independen dengan dependen”. Kerangka pemikiran ini disusun untuk membantu penulis dalam memahami pokok dari apa yang ingin disampaikan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan kajian mengenai “Pengaruh Variasi Menu, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen cafe Stars On The Rock di Bandar Lampung”. Merujuk pada latar belakang masalah dan rumusan masalah maka di buatlah kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangk Pemikiran

METODE PENELITIAN

“Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/artistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.” Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 3364 konsumen dengan sampel berdasarkan rumus slovin yaitu berjumlah 97 sampel. Tehnik analisis data memakai uji validitas, normalitas, regresi linier berganda, uji t dan uji f.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel | Item Pertanyaan | R hitung | R tabel | Keterangan |
|-------------------------|-----------------|----------|---------|------------|
| Variasi Menu (X1) | X1.1 | 0,576 | 0.1975 | VALID |
| | X1.2 | 0,583 | 0.1975 | VALID |
| | X1.3 | 0,597 | 0.1975 | VALID |
| | X1.4 | 0,599 | 0.1975 | VALID |
| | X1.5 | 0,610 | 0.1975 | VALID |
| | X1.6 | 0,588 | 0.1975 | VALID |
| | X1.7 | 0,612 | 0.1975 | VALID |
| Kualitas Pelayanan (X2) | X2.1 | 0,612 | 0.1975 | VALID |
| | X2.2 | 0,570 | 0.1975 | VALID |
| | X2.3 | 0,531 | 0.1975 | VALID |
| | X2.4 | 0,545 | 0.1975 | VALID |
| | X2.5 | 0,611 | 0.1975 | VALID |
| | X2.6 | 0,555 | 0.1975 | VALID |
| | X2.7 | 0,551 | 0.1975 | VALID |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Y1.1 | 0,605 | 0.1975 | VALID |
| | Y1.2 | 0,605 | 0.1975 | VALID |
| | Y1.3 | 0,623 | 0.1975 | VALID |
| | Y1.4 | 0,591 | 0.1975 | VALID |
| | Y1.5 | 0,560 | 0.1975 | VALID |
| | Y1.6 | 0,604 | 0.1975 | VALID |

Sumber: Olah Data SPSS 21, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat dikatakan jika seluruh item pernyataan yang ada disetiap variabel penelitian dinyatakan valid. Intepretasi tersebut didukung dengan bukti nilai r_{hitung} di setiap item $> r_{tabel}$ sebesar 0,1975.

Uji Reliabilitas

Tabel Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach Alpha | Nilai Alpha | Keterangan |
|--------------------|----------------|-------------|------------|
| Variasi Menu | 0,692 | 0,6 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan | 0,647 | 0,6 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen | 0,627 | 0,6 | Reliabel |

Sumber: Olah Data SPSS 21, 2026

Dari hasil tabel di atas menunjukkan semua variabel memiliki cronbach alpha > 0,60. Kesimpulannya, variabel variasi menu, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen yang diteliti adalah reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | <u>Unstandardized</u> Residual |
|----------------------------------|----------------|-----------------------------------|
| N | | 97 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 2,74926745 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,131 |
| | Positive | ,092 |
| | Negative | -,131 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1,293 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,071 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Olah Data SPSS 21, 2026

Dari hasil tabel di atas, nilai sig.. berada pada 0,071 yang artinya lebih besar dari 0,05, dapat dijelaskan jika model dari regresi pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|---------------------------------------|---------------|------------------------------|-------|------|
| Model | | <u>Unstandardized</u> Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6,663 | 2,987 | | 2,230 | ,028 |
| | Variasi Menu | ,252 | ,062 | ,354 | 4,097 | ,000 |
| | Kualitas Pelayanan | ,388 | ,070 | ,478 | 5,526 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Sumber: Olah Data SPSS 21, 2026

Berdasarkan tabel diatas, persamaan regresi linearnya adalah sebagai berikut :

$$Y_1 = 0,354 X_1 + 0,478 X_2$$

1. Nilai regresi Variasi Menu (X₁) adalah 0,354 menunjukkan angka positif yang mengindikasikan bahwa peningkatan variasi menu akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen.

2. Nilai regresi kualitas pelayanan (X2) adalah 0,478 menunjukkan angka positif yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen.

Uji T (Hipotesis)

Tabel Uji T

| Model | | Coefficients | | | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| | (Constant) | 6,663 | 2,987 | | 2,230 | ,028 |
| 1 | Variasi Menu | ,252 | ,062 | ,354 | 4,097 | ,000 |
| | Kualitas Pelayanan | ,388 | ,070 | ,478 | 5,526 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Olah Data SPSS 21, 2026

Dapat dilihat tabel diatas maka dapat disimpulkan :

1. Uji hipotesis Variasi Menu (X1) kepada Kepuasan Konsumen (Y). Nilai t hitung 4,097 positif dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Uji hipotesis Kualitas Pelayanan (X2) kepada Kepuasan Konsumen (Y). Nilai t hitung 5,526 positif dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Uji T (Parsial)

Tabel Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|----------------|----------|-------------|---------|--------|-------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. | |
| 1 | Regression | 325,644 | 2 | 162,822 | 21,093 | ,000b |
| | Residual | 725,613 | 94 | 7,719 | | |
| | Total | 1051,258 | 96 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Konsumen

Sumber: Olah Data SPSS 21, 2026

Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 21,093 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. artinya, secara bersama sama seluruh variabel X berpengaruh positif dan signifikan pada variabel Y.

Pembahasan

Pengaruh Variasi Menu (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, uji hipotesis Variasi Menu (X1) kepada Kepuasan Konsumen (Y). Nilai t hitung 4,097 positif dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, Uji hipotesis Kualitas Pelayanan (X2) kepada Kepuasan Konsumen (Y). Nilai t hitung 5,526 positif dengan signifikan $0,000 < 0,05$.

Ini menunjukkan variasi menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima.

Pengaruh Variasi Menu (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 21,093 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. artinya, secara bersama sama seluruh variabel X berpengaruh positif dan signifikan pada variabel Y. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa variasi menu dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima.

KESIMPULAN

Dari hasil yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variasi Menu (X1) “berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin beragam menu yang ditawarkan, maka tingkat kepuasan konsumen akan semakin meningkat.”
2. Kualitas Pelayanan (X2) “berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Artinya, pelayanan yang baik, ramah, dan responsif mampu meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan.”
3. Variasi Menu (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) “secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kombinasi antara keberagaman menu dan kualitas pelayanan yang diberikan.”

Saran

Dari hasil yang telah didapatkan peneliti, saran yang bisa disampaikan yaitu:

1. Bagi Perusahaan. Perusahaan diharapkan dapat terus mengembangkan variasi menu yang inovatif dan sesuai dengan selera konsumen, serta meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan dan peningkatan standar pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Penelitian yang akan dilakukan di masa depan diharapkan untuk menambahkan variabel lainnya yang bisa memengaruhi kepuasan konsumen, seperti harga, suasana tempat, atau promosi, serta memperluas objek dan jumlah responden agar hasil penelitian lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2021), “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Kesepuluh. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.”
- Ghozali, Imam. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.”
- Ginting, (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday. Universitas Kualitas Berastagi.
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). Marketing Management (15th Global Ed.). Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, Rambat. (2022). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Setyawan, H., Suyanto, S., Suharjana, S., Sumaryanto, Y., Yudik Prasetyo, D., Wayoi, D. S., Hardianto, H., & Susanto, N. (2023). The effect of archery class management

- implementation using the 3-step focus technique for beginners. *Journal of Physical Education and Sport*, 23(9), 2503-2512.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Badan Pusat Statistik.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tanjung Dkk. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Efarina Tv. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 49–59.
- Tjiptono, F. Dan Chandra, G. (2022). *Service Quality And Satisfaction*. Edisi Ke-4 Yogyakarta.
- Tondang, G. A., Nasution, M. L. I., & Dharma, B. (2023). Pengaruh Suasana Cafe, Harga, Variasi Menu Terhadap Minat Kunjungan Konsumen (Studi Kasus: Dbest Cafe Tuamang). *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 6(1).
- Tussakdiah, N. H. (2021). Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Giant Extra Alaya Samarinda. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(2), 250-259.
- Yahya, U. M. (2023). Pengaruh Store Atmosphere, Variasi Menu, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Delicious Café & Hangout (Dc) Di Kota Pariaman (Survey Pada Generasi Milenial) [Skripsi, Universitas Andalas]. Universitas Andalas Repository.