

DAMPAK SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI VYANTPRO CAFE KEDIRI

Ristanto Anggriawan

Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 76, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

ristantoanggriawan@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 26/06/2026

Tanggal Revisi : 04/07/2026

Tanggal Diterima : 14/07/2026

Abstract

This study aims to analyze the effect of cafe atmosphere, service quality, and price on customer satisfaction at Vyantpro Cafe & Studio Kediri. This research employed a quantitative approach with a causal design. The sample consisted of 40 customers selected using simple random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression using IBM SPSS Statistics 25. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, cafe atmosphere and price do not have a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, cafe atmosphere, service quality, and price significantly affect customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) is 0.741, indicating that 74.1% of customer satisfaction can be explained by the independent variables, while the remaining 25.9% is influenced by other factors outside the model. Service quality is the most dominant variable affecting customer satisfaction.

Keywords: *Cafe Atmosphere; Service Quality; Price; Customer Satisfaction; Coffee Shop*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas. Sampel penelitian berjumlah 40 pelanggan yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, suasana cafe dan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,741 menunjukkan bahwa 74,1% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan 25,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Kedai Kopi*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kuliner di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu sektor yang mengalami perkembangan signifikan adalah bisnis cafe. Cafe tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati makanan dan minuman, tetapi telah berkembang menjadi tempat berkumpul, bekerja, berdiskusi, serta mencari hiburan bagi berbagai kalangan masyarakat. Perubahan gaya hidup masyarakat modern yang cenderung mengutamakan kenyamanan dan pengalaman konsumsi mendorong pelaku usaha cafe untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan keunggulan kompetitif agar mampu bersaing di tengah tingginya persaingan bisnis [1].

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, pelaku usaha dituntut untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara tepat. Salah satu indikator keberhasilan suatu usaha jasa adalah tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan pelanggan dengan kinerja produk atau jasa yang diterima [2]. Pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas akan lebih mudah beralih kepada pesaing yang menawarkan produk atau layanan yang dianggap lebih baik.

Berbagai faktor dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri cafe. Salah satu faktor yang sering menjadi perhatian adalah suasana cafe (*cafe atmosphere*). Suasana cafe merupakan kombinasi dari desain interior, tata ruang, pencahayaan, warna, kebersihan, musik, dan berbagai elemen fisik lainnya yang

dapat menciptakan kenyamanan bagi pelanggan [3]. Suasana yang menarik dan nyaman dapat memberikan pengalaman positif sehingga pelanggan merasa betah dan terdorong untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, banyak pengelola cafe berusaha menciptakan konsep yang unik dan berbeda untuk menarik minat konsumen. [4]

Selain suasana cafe, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan [5]. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan. Dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan sering kali menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan. Karena pelanggan tidak hanya membeli produk, tetapi juga pengalaman yang diperoleh selama proses pelayanan. [6]

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah harga. Harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan konsumen untuk memperoleh produk atau jasa tertentu [7]. Penetapan harga yang sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diterima pelanggan akan menciptakan persepsi nilai yang baik. Sebaliknya, harga yang dianggap terlalu tinggi dibandingkan manfaat yang diperoleh dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menetapkan strategi harga yang tepat agar dapat memenuhi harapan konsumen sekaligus mencapai tujuan perusahaan [3].

Vyantpro Cafe & Studio Kediri merupakan salah satu usaha kuliner yang mengusung konsep hybrid cafe dengan menggabungkan fasilitas kuliner, area bersantai, ruang karaoke, dan konsep *outdoor* yang bernuansa alami. Konsep tersebut menjadi salah satu daya tarik utama bagi pelanggan karena menawarkan pengalaman yang berbeda dibandingkan cafe pada umumnya. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan beberapa pelanggan, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti pelayanan yang belum konsisten, waktu penyajian yang terkadang kurang cepat, serta perbedaan persepsi pelanggan terhadap harga yang ditawarkan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan [8].

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian menemukan bahwa suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing variabel dapat berbeda pada setiap objek penelitian tergantung karakteristik usaha dan konsumen yang diteliti [2].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola cafe dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan pelanggan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perilaku konsumen pada industri kuliner [6].

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan dan pengaruh antar variabel melalui pengukuran numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian kausalitas digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang terdiri dari suasana cafe (X1), kualitas pelayanan (X2), dan harga (X3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y) [9].

Penelitian dilaksanakan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri yang berlokasi di Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Objek penelitian dipilih karena cafe tersebut memiliki konsep usaha yang unik dengan menggabungkan layanan kuliner dan hiburan sehingga menarik untuk diteliti dari perspektif perilaku konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan pembelian atau menggunakan layanan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar dan tidak diketahui secara pasti, maka penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Teknik ini dipilih karena setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian.

Jumlah sampel penelitian ditetapkan sebanyak 40 responden yang memenuhi kriteria, yaitu pelanggan yang pernah melakukan transaksi di Vyantpro Cafe & Studio Kediri. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju).

Variabel suasana cafe diukur melalui indikator desain interior, kenyamanan tempat, kebersihan lingkungan, pencahayaan, tata letak ruangan, dan suasana keseluruhan cafe. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel harga diukur melalui keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat yang diperoleh pelanggan. Sementara itu, variabel kepuasan pelanggan diukur berdasarkan tingkat kepuasan terhadap produk, pelayanan, pengalaman berkunjung, serta keinginan untuk melakukan kunjungan ulang [10].

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa data memenuhi persyaratan analisis regresi linear berganda.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 25. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial setiap variabel independen terhadap kepuasan pelanggan dan uji F untuk mengetahui pengaruh simultan seluruh variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, dilakukan analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan.

Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X_1 = Suasana Cafe

X_2 = Kualitas Pelayanan

X_3 = Harga

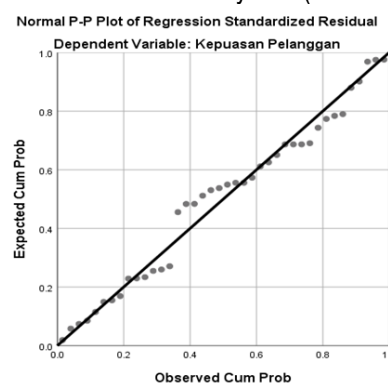
e = Error (kesalahan pengganggu)

Melalui model tersebut dapat diketahui arah dan besarnya pengaruh suasana café, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Vyantpro Cafe & Studio Kediri.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan grafik Normal Probability Plot (P-P Plot).



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

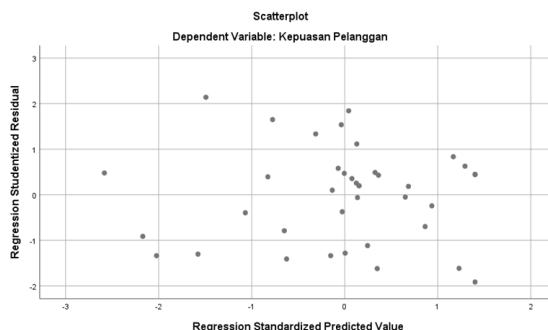
Sumber: Data Primer Diolah, 2026.

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Pola penyebaran tersebut menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan

demikian, model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik yang diperlukan dalam analisis regresi linear berganda.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t

Variabel	B	t Hitung	Sig
Konstanta	2,601	-	-
Suasana Cafe (X1)	0,088	0,531	0,599
Kualitas Pelayanan (X2)	0,447	2,778	0,009
Harga (X3)	0,228	1,157	0,255

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2026

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,601 + 0,088X_1 + 0,447X_2 + 0,228X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai konstanta sebesar 2,601 menunjukkan bahwa apabila variabel suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga dianggap konstan, maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 2,601.

Koefisien regresi suasana cafe sebesar 0,088 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan suasana cafe akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,088 satuan. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,447 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan satu satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,447 satuan. Sementara itu, koefisien harga sebesar 0,228 menunjukkan bahwa peningkatan persepsi harga satu satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,228 satuan.

Uji Koefisien Determinasi dan Uji Simultan

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Uji F

Keterangan	Nilai
R	0,861
R Square	0,741
Adjusted R Square	0,720
Sig. F	0,000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 25

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,741 atau 74,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 74,1%, sedangkan sisanya sebesar 25,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara simultan suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri.

Pembahasan

Pengaruh Suasana Cafe terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel suasana cafe memiliki nilai t hitung sebesar 0,531 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,599. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis pertama ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa suasana cafe tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Vyantpro Cafe & Studio memiliki konsep tempat yang nyaman, area outdoor yang luas, dan fasilitas hiburan, pelanggan tidak menjadikan suasana cafe sebagai faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Sebagian besar pelanggan lebih fokus pada kualitas pelayanan dan pengalaman yang mereka terima selama berada di cafe .

Temuan ini mengindikasikan bahwa suasana cafe yang baik belum tentu mampu meningkatkan kepuasan pelanggan apabila tidak didukung oleh pelayanan yang optimal. Hasil penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa pelanggan lebih mengutamakan manfaat fungsional dibandingkan aspek lingkungan fisik [11].

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t hitung sebesar 2,778 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,009. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis kedua diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat memperhatikan kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, serta ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan [3].

Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun meskipun suasana cafe dan harga yang ditawarkan sudah cukup baik.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan pada sektor jasa. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada industri kuliner [12].

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel harga memiliki nilai t hitung sebesar 1,157 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,255. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga ditolak. Dengan demikian harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan Vyantpro Cafe & Studio tidak terlalu mempertimbangkan harga sebagai faktor utama dalam menilai kepuasan mereka. Pelanggan cenderung lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan pengalaman yang diperoleh selama berkunjung ke cafe.

Kondisi ini dapat terjadi karena sebagian besar pelanggan menganggap harga yang ditawarkan masih dalam kategori wajar dan sesuai dengan fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, perubahan persepsi harga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan [13].

Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

Nilai koefisien determinasi sebesar 74,1% menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan Vyantpro Cafe

& Studio dalam menciptakan kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan kombinasi dari suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga yang ditawarkan.

Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan. Oleh karena itu, pengelola Vyantpro Cafe & Studio perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan, peningkatan kecepatan pelayanan, serta menjaga konsistensi pelayanan kepada pelanggan [2,9].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri, dapat disimpulkan bahwa variabel suasana cafe tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi fisik cafe, desain ruangan, tata letak, pencahayaan, dan suasana lingkungan yang dimiliki Vyantpro Cafe & Studio belum menjadi faktor utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Meskipun suasana cafe dinilai cukup baik dan nyaman, pelanggan cenderung lebih memperhatikan aspek lain yang memberikan manfaat secara langsung selama melakukan kunjungan [14].

Variabel kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Vyantpro Cafe & Studio Kediri. Pelanggan memberikan perhatian yang besar terhadap kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, serta kesiapan dalam menangani kebutuhan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan [15].

Sementara itu, variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelanggan tidak menjadikan harga sebagai pertimbangan utama dalam menilai kepuasan setelah berkunjung ke Vyantpro Cafe & Studio Kediri. Pelanggan cenderung menerima harga yang ditawarkan karena dianggap masih sesuai dengan fasilitas, produk, dan pengalaman yang diperoleh selama berada di cafe.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa suasana cafe, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi sebesar 74,1% menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan. Adapun sisanya sebesar 25,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas produk, citra merek, promosi, lokasi usaha, fasilitas pendukung, maupun faktor pengalaman pelanggan.

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola Vyantpro Cafe & Studio Kediri bahwa upaya peningkatan kepuasan pelanggan sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan. Pengelola dapat melakukan pelatihan secara berkala kepada karyawan terkait pelayanan prima (service excellence), meningkatkan kecepatan penyajian pesanan, memperbaiki komunikasi dengan pelanggan, serta menjaga konsistensi kualitas pelayanan pada setiap kunjungan pelanggan. Selain itu, pengelola juga perlu tetap mempertahankan suasana cafe yang nyaman dan melakukan evaluasi harga secara berkala agar tetap sesuai dengan persepsi nilai yang diterima pelanggan.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada industri kuliner dan jasa. Hasil penelitian memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dibandingkan faktor suasana cafe dan harga pada objek penelitian ini.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu jumlah responden yang relatif terbatas dan hanya dilakukan pada satu objek penelitian sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah sampel, memperluas lokasi penelitian, serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, loyalitas pelanggan, citra merek, promosi, fasilitas, dan pengalaman pelanggan sehingga diperoleh model penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amir M, Santi IN. Pengaruh Suasana Café Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Café Koniciwa Di Kota Palu). *J Media Wahana Ekon* 2024;21:235–45.
- [2] Anita, Susanti R. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan

- Konsumen (Survei Pada Konsumen Cafe J'kopi di Pati). *J Ekon dan Manajemen* 2024;2:131–40. <https://doi.org/doi.org/10.62710/gsonxq85>.
- [3] Antari NPIS, Anggraini NPN, Ribek PK. PENGARUH PROMOSI, SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HANGOUT ACOUSTIC CAFE GIANYAR. *J EMAS* 2022;3:40–8.
- [4] Aisyah S, Aramita F. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Cafe Seis di Kota Medan). *J Artif Intell Digit Bus* 2025;4:2119–27.
- [5] Fawzy I, Sumowo S, Saidah N. PENGARUH LOKASI, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA STASIUN CAFE BALUNG JEMBER. *J Mhs Entrep* 2023;2:47–51.
- [6] Putra FP, Purnama I, Ernawati S. Pengaruh Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Soehendar Coffee Kota Bima. *Ekopedia J Ilm Ekon* 2025;1:1397–409. <https://doi.org/https://doi.org/10.63822/cxzdx118>.
- [7] Fernanda NA, Baidlowi I, Poernomo AH. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Atmosfer Café Terhadap Keputusan Pembelian Pada Nabs Café Pacet – Mojokerto. *J Penelit Manaj dan Inov Ris* 2023;1:107–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i5.133>.
- [8] Rooroh CAM, Moniharapon S, Loindong SS. PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA CAFE CASA DE WANEA MANADO). *130 J EMBA* 2021;8:130–9.
- [9] Nirahma. S W, Sutrisna E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Senada Cafe Kota Garo, Kampar. *E-Bisnis J Ilm Ekon Dan Bisnis* 2025;18:353–60.
- [10] Rosada AIA, Bintoro E. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BOJONG KONENG BERSATU (BOBER CAFE) DI SURABAYA 2023;07:131–9.
- [11] Hidayah NDA, Baehaqi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Café dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Bike Gombang. *J Ilm Mhs MANAJEMEN, BISNIS, Akunt* 2024;6:754–69.
- [12] Sari N, Diantanti NP, Sutowo. Pengaruh Suasana Café , Etika Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee Shop dan Bistro Cak Kreebo Wlingi. *J Ilmu Sos Polit dan Hum* 2024;1:53–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.35457/transgenera.v1i1.3500>.
- [13] Roni S, Syabaniah. Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Program Loyalitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe King Kuphi Marelau. *J Artif Intell Digit Bus* 2025;4:7423–32.
- [14] Lubis MFI, Aslami N, Tambunan K. PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CAFE PASCHO PEMATANGSIANTAR. *J Ilm MEA* 2023;7:872–82.
- [15] Dewantoro A, Gufron M, Ag S, Pd M. Pengaruh Kualitas Pelayanan , Suasana kedai kopi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Nayanika di Tulungagung. *Oikos J Kaji Pendidik Ekon dan Ilmu Ekon* 2024;08:185–98.