

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA KAFE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE PONDOK DPR KOTA SIBUHUAN

Oleh : Yuliandari

Pembimbing: Meyzi Heriyanto

Program Studi Administrasi Bisnis - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Penelitian ini ditujukan dalam rangka untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap kepuasan konsumen di Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden yang merupakan konsumen Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, suasana kafe juga terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, kedua variabel tersebut, yaitu kualitas pelayanan dan suasana kafe, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, suasana kafe, kepuasan konsumen.

Abstract

This research is aimed at analyzing the impact of service quality and the café atmosphere on consumer satisfaction at Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan, both partially and simultaneously. The method used in this research is a quantitative approach with data collection through the distribution of questionnaires to 99 respondents who are consumers of Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan. The sampling technique used is accidental sampling. Data processing was carried out using SPSS software version 22.0. The analysis results show that service quality has a significant impact on customer satisfaction. Additionally, the café's ambiance also proves to have a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, both variables, namely service quality and café ambiance, have a positive and significant impact on customer satisfaction at Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan.

Keywords: service quality, café atmosphere, customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Dewasa ini pertumbuhan dan perkembangan dalam dunia bisnis sangat bersaing sehingga perusahaan – perusahaan berbagai bidang diharuskan lebih extra dalam memasarkan produk atau jasa yang dihasilkan. Penyusunan suatu strategi pemasaran yang tepat sangat diperlukan dalam perkembangan suatu bisnis. Strategi pemasaran yang tepat perlu disusun dengan memperhatikan beberapa hal seperti target pasar yang akan dituju, keperluan dan kemauan tentang produk maupun jasa serta yang terpenting harus jeli terhadap peluang pasar.

Kebutuhan akan makanan bagi generasi masa sekarang juga merupakan bagian dari *lifestyle*, yang telah menyebabkan munculnya banyak tempat-tempat unik yang dikenal sebagai kafe, dimana tempat orang dapat menikmati makanan dan minuman. Menurut Atmodjo (2005), Kafe adalah tempat makan dan minum yang menyajikan makanan siap saji dalam suasana santai. pelanggan sering datang ke kafe untuk alasan tambahan, seperti bersantai atau bertemu rekan kerja, hal ini yang mengharuskan pengelola kafe menyajikan ide-ide segar untuk membuat inovasi suasana yang berbeda dari kafe lain dan layanan berkualitas tinggi bagi setiap pengunjung yang datang. Hal ini juga terlihat dari banyaknya kafe yang saling bersaing untuk memaksimalkan kualitas layanan dan menghadirkan suasana kafe yang unik, kemudian

menjadi ciri khas untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Wimbi, 2022).

Kepuasan konsumen, sebagaimana didefinisikan oleh Kotler dan Armstrong (2012), yaitu tingkat kepuasan yang dirasakan individu setelah membandingkan performa yang diperoleh dengan harapan, apabila performa lebih dari harapan, konsumen akan merasa puas, tetapi apabila performa kurang dari harapan, konsumen pasti merasa kecewa. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting bagi bisnis yang memengaruhi kepuasan konsumen, apabila kualitas layanan yang disajikan tinggi atau baik, otomatis kepuasan konsumen akan meningkat.

Menurut Kotler dan Kevin (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai cara bagi pelanggan untuk mengevaluasi seberapa baik pelayanan yang mereka dapatkan dibandingkan seberapa baik pelayanan yang diharapkan. Pada hakikatnya, pelanggan mencoba membandingkan tingkat layanan yang diharapkan, diterima, dan dirasakan (*outcome*). Pelanggan akan merasa tidak puas jika mereka merasakan atau menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Namun, pelanggan cenderung akan merasa senang dan menggunakan layanan yang sama lagi jika mereka menerima layanan yang sama atau lebih baik dari yang mereka harapkan (Adisaputro, 2010).

Unsur penting lain yang menciptakan kepuasan konsumen adalah suasana kafe. Suasana ini berfungsi sebagai identitas kafe yang dapat disampaikan kepada customer melalui dekorasi, dan secara lebih luas melalui suasana keseluruhannya. Suasana kafe merupakan lingkungan yang secara khusus diciptakan untuk menarik perhatian customer sesuai dengan target pasar (Kotler dan Kevin, 2008). Menurut Sopiha (2008), suasana kafe dapat berperan penting dalam memengaruhi kecenderungan pelanggan untuk berkunjung dan melakukan pembelian. Banyak pelanggan mengunjungi kafe karena mereka tertarik dan menikmati suasananya, karena mereka memperhatikan lingkungan tempat mereka berbelanja serta layanan atau barang yang disediakan.

Salah satu kafe yang terkenal di Kota Sibuhuan adalah Kafe Pondok DPR. Desain interior kafe Pondok DPR merangkul alam terbuka dan menciptakan suasana alami yang mengingatkan pada hamparan sawah, yang indah dan alami. Suasana alami kafe Pondok DPR meliputi berbagai saung - saung yang dilengkapi dengan bantal-bantal duduk agar para tamu merasa lebih nyaman. Selama ini, kafe pondok DPR sudah banyak menjual

berbagai jenis makanan dan minuman baik secara *online* ataupun *offline*. Karena itu, pertumbuhan bisnis semakin meningkat, sehingga diperlukan strategi bisnis yang tepat. Strategi yang digunakan kafe Pondok DPR adalah terus menekankan kualitas pelayanan dan suasana yang nyaman agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga.

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan, selanjutnya untuk mempermudah dan memberikan arahan di dalam analisis masalah penelitian ini, penulis merumuskan masalah yaitu Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Kafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan, yaitu (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan, (2) Untuk mengetahui suasana kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan (4) Untuk mengetahui pengaruh suasana kafe terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan (5) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan suasana kafe terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan.

METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi penelitian kuantitatif, dimana teori atau konsep – konsep diuji melalui pengukuran variabel, penelitian melalui angka yang selanjutnya data tersebut dianalisis dengan prosedur statistik.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu metode pemilihan sampel secara kebetulan. Responden yang secara spontan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel selama dinilai cocok dan sesuai dengan kebutuhan data penelitian (Sugiyono, 2009). Untuk mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan angket, dokumen, dan observasi. Penganalisisan data menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda dengan alat bantu SPSS 22.0.

UJI INSTRUMENT PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas berfungsi dalam hal penilaian, apakah suatu kuesioner valid, dimana kuesioner dianggap valid apabila setiap butir pertanyaannya dapat menggambarkan apa yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini bertujuan untuk menilai apakah data yang diperoleh dari kuesioner mampu merepresentasikan konsep atau variabel yang hendak diukur. Proses ini juga membantu menentukan apakah setiap butir pertanyaan layak dimasukkan dalam kuesioner. Apabila nilai r_{hitung} melebihi r_{tabel} , maka item tersebut dinyatakan valid (Riduwan dan Sunarto 2017).

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Indikator	No. Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Reliability (Keandalan)	X1 1	0,754	0,1975	Valid
	X1 2	0,799	0,1975	Valid
Responsiveness (Kecepatan Tanggap)	X1 3	0,649	0,1975	Valid
	X1 4	0,588	0,1975	Valid
Assurance (Jaminan)	X1 5	0,797	0,1975	Valid
	X1 6	0,710	0,1975	Valid
Empathy (Empati)	X1 7	0,585	0,1975	Valid
	X1 8	0,567	0,1975	Valid
Tangible (Berwujud)	X1 9	0,573	0,1975	Valid
	X1 10	0,606	0,1975	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Pada tabel 1. Dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi dari variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan keseluruhan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Tabel 2. Uji Validitas Suasana Kafe

Indikator	No. Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Exterior Design	X2.1	0,606	0,1975	Valid
	X2.2	0,601	0,1975	Valid
	X2.3	0,812	0,1975	Valid
Interior Design	X2.4	0,575	0,1975	Valid
	X2.5	0,536	0,1975	Valid
	X2.6	0,841	0,1975	Valid
Lay Out (Tata Letak)	X2.7	0,631	0,1975	Valid
	X2.8	0,866	0,1975	Valid
	X2.9	0,538	0,1975	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi dari variabel suasana kafe (X2) menunjukkan keseluruhan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Indikator	No. Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Perasaan Puas	Y3_1	0,806	0,1975	Valid
	Y3_2	0,887	0,1975	Valid
Selalu membeli Produk	Y3_3	0,813	0,1975	Valid
	Y3_4	0,714	0,1975	Valid
Akan merekomendasikan kepada orang lain	Y3_5	0,800	0,1975	Valid
	Y3_6	0,815	0,1975	Valid
Kesesuaian dengan harapan	Y3_7	0,840	0,1975	Valid
	Y3_8	0,831	0,1975	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi dari variabel kepuasan konsumen (Y) menunjukkan keseluruhan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga semua item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar keandalan suatu instrument dalam mengumpulkan data. Untuk memenuhi reliabel atau tidaknya item pernyataan dari suatu kuesioner dapat dilihat dari perbandingan *Cronbach's Alpha* dengan nilai ketepatan 0,60 Dimana apabila *Cronbach's alpha* > 0,60 maka item pernyataan reliable.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,60	0,849	Reliable
2	Suasana Kafe	0,60	0,844	Reliable
3	Kepuasan Konsumen	0,60	0,927	Reliable

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data yang dilakukan oleh penulis setelah melakukan penyebaran angket kepada 99 responden:

Tabel 5. Karakteristik Responden Penelitian

No.	Aspek	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Berdasarkan Jenis Kelamin		
	a. Perempuan	53	53,50%
	b. Laki-laki	46	46,50%
	Jumlah	99	100%
2.	Berdasarkan Umur		
	a. 18 - 24	18	18,20%
	b. 25 - 31	20	20,20%
	c. 32 - 39	35	35,30%
	d. >40	26	26,30%
	Jumlah	99	100%
3.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir		
	a. Tamat SMA	26	26,30%
	b. Diploma	21	21,20%
	c. S1	46	46,40%
	d. S2	6	6,10%
	Jumlah	99	100%
4.	Berdasarkan Pekerjaan		
	a. Mahasiswa	12	12,10%
	b. Pegawai Negeri Sipil	25	25,30%
	c. Pegawai Swasta	32	32,30%
	d. Wiraswasta	17	17,20%
	e. Ibu Rumah Tangga	13	13,10%
	Jumlah	99	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Responden penelitian ini di dominasi oleh perempuan sebanyak 53,50%. Hal ini dikarenakan bahwa perempuan dominan menyukai suatu hal yang baru yaitu kafe dengan konsep *outdoor* dan langsung menyatu dengan alam sehingga membuat suasana hati lebih santai dan relaks. rentang umur 32 – 39 sebanyak 35, 30%, dikarenakan pada rentang umur tersebut rata-rata konsumen sudah berkeluarga dan didukung dengan konsep di kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan yang bertema *outdoor* menggunakan saung-saung sehingga bisa digunakan untuk berkumpul, bercengkerama dan menikmati waktu berkualitas bersama keluarga. Selanjutnya pendidikan terakhir S1 sebanyak 46,40%, hal ini menunjukkan bahwa konsumen di kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan didominasi oleh konsumen yang berpendidikan terakhir cukup tinggi, sehingga konsumen dengan tingkat pendidikan tersebut cenderung memiliki ekspektasi dan harapan yang lebih tinggi terhadap layanan dan suasana di kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kepuasan dan pekerjaan yang mendominasi adalah pegawai swasta sebanyak 32,30% dikarenakan pegawai swasta memiliki pekerjaan yang beragam dan membutuhkan waktu luang untuk membangun suasana hati yang tenang juga menikmati waktu bersama keluarga dan menyantap makanan dengan suasana alam kafe yang alami.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 6. Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,097	.961		9,469	.000
	Kualitas Pelayanan	.629	.027	.919	22,977	.000

a. Dependent Variable : Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Regresi linier sederhana digunakan untuk menjelaskan linieritas antara satu variabel bebas (*independent*) satu variabel terikat (*dependent*). Analisis ini bertujuan untuk menentukan arah hubungan positif atau negatif antara kedua variabel, serta memprediksi nilai variabel dependent berdasarkan fluktuasi nilai variabel independent.

Konstanta sebesar 9,097 menunjukkan bahwa jika tidak terdapat kontribusi dari variabel kualitas pelayanan (dalam kondisi nol), maka tingkat kepuasan konsumen tetap berada pada angka 9,097. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,629 mengisyaratkan bahwa setiap kenaikan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,629 satuan. Karena koefisien regresi bersifat positif, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dimana semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.845	.843	2,135

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Koefisien determinasi atau R² menunjukkan seberapa besar peranan variabel *independent* dalam menjelaskan variabel *dependent*. Nilai determinasi R² yang tinggi menandakan bahwa model regresi tersebut baik dan relevan. Rentang nilai R² berada antara 0 sampai 1 (0 ≤ R² ≤ 1). apabila nilai R² semakin mendekati angka 1, maka hal ini

menunjukkan bahwa model regresi memiliki kekuatan prediksi yang tinggi terhadap variabel terikat. Tabel diatas menunjukkan nilai R² (R Square) yang merepresentasikan koefisien determinasi. Nilai ini dapat dikonversi ke dalam bentuk persentase untuk menggambarkan seberapa besar kontribusi variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Nilai R² sebesar 0,845 berarti bahwa sebesar 84,5% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya, yaitu 15,5%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Tabel 8. Uji Signifikansi (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.097	.961		9.469	.000
	Kualitas Pelayanan	.629	.027	.919	22.977	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Uji signifikansi berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel *independent* secara terpisah terhadap variabel *dependent* yang dihasilkan dari persamaan regresi. Uji ini bertujuan menilai apakah setiap variabel bebas memberikan kontribusi yang berarti terhadap variabel terikat. Dari tabel diatas didapat t_{hitung} sebesar 22.977 dimana lebih besar dari t_{tabel} 1.6607 dan signifikansi 0.00 yang kurang dari 0.05, Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan.

Kualitas pelayanan berperan penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen karena mencakup pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta konsistensi dalam penyampaian layanan yang sesuai harapan (Tjiptono dan Anastasia, 2016). Faktor ini menjadi pertimbangan utama bagi konsumen dalam menentukan apakah mereka akan kembali ke kafe tersebut. Pelayanan yang baik dan berkualitas membuat konsumen merasa puas dan terdorong untuk berkunjung kembali.

Pengaruh Suasana Kafe (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 9. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.889	1.604		2.425	.017
	Suasana Kafe	.750	.044	.864	16.914	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Konstanta sebesar 3,889 dapat diartikan bahwa apabila tidak ada pengaruh dari suasana kafe (suasana kafe = 0), maka nilai kepuasan konsumen tetap berada pada angka 3,889. Nilai koefisien regresi suasana kafe yang sebesar 0,750 menunjukkan bahwa peningkatan suasana kafe sebesar satu satuan akan menyebabkan kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,750. Koefisien yang positif menandakan adanya hubungan searah antara suasana kafe dan kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik suasana kafe yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.747	.744	2.727

a. *Predictors:* (Constant), Suasana kafe

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Nilai R² sebesar 0,747 berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mencapai 74,7%, sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 11. Uji Signifikansi (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.889	1.604		2.425	.017
	Suasana Kafe	.750	.044	.864	16.914	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Hasil Uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 16.914 lebih besar dari t_{tabel} 1.6607 dengan signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 artinya suasana kafe mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan. Suasana kafe memegang peran penting karena lingkungan fisik di sekitar termasuk semua elemen dan benda yang ada, dapat memengaruhi perilaku konsumen (Kurnain dan Marlina, 2021). Banyak konsumen datang karena mereka tertarik dan menyukai suasana di dalam kafe. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian konsumen tidak hanya tertuju pada produk atau jasa yang ditawarkan, tetapi juga pada lingkungan tempat mereka melakukan pembelian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Kafe Terhadap Kepuasan Konsumen

Tabel 12. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.227	1.116		4.684	.000
	Kualitas Pelayanan	.441	.043	.645	10.347	.000
	Suasana Kafe	.289	.054	.333	5.336	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Regresi linier berganda ialah metode yang digunakan untuk mengukur pengaruh simultan dari beberapa variabel independent terhadap satu variabel dependent. Model regresi tersebut dimanfaatkan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan dan suasana kafe memengaruhi kepuasan pelanggan. Konstanta bernilai 5,227, yang berarti apabila kualitas pelayanan (X1) dan suasana kafe (X2) diasumsikan sama dengan nol, maka kepuasan konsumen akan berada pada nilai 5,227. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,441 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,441. Koefisien regresi pada variabel suasana kafe (X2) yang bernilai 0,289 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan suasana kafe sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,289.

Tabel 13. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.880	.878	1.885

a. *Predictors:* (Constant), Suasana Kafe, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Nilai R² (R Square) tercatat sebesar 0,880 atau 88,0%. Angka ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan suasana kafe memberikan kontribusi sebesar 88,0% terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, sisanya sebesar 12,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

Tabel 14. Uji simultan (uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2508.304	2	1254.152	352.961	0.000 ^b
	Residual	341.110	96	3.553		
	Total	2849.414	98			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen
b. *Predictors:* (Constant), Suasana Kafe, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Olahan SPSS 22.0, 2025

Uji simultan (uji F) dipakai untuk mengetahui pengaruh kolektif variabel bebas terhadap variabel terikat. Prosesnya dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , dan jika F_{hitung} lebih tinggi dari F_{tabel} serta nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%), maka pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dinyatakan signifikan. Nilai F_{hitung} sebesar 352,961 melebihi F_{tabel} sebesar 3,091, dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05. Oleh karena itu, secara bersama-sama kualitas pelayanan dan suasana kafe berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kafe Pondok DPR Kota Sibuhuan.

Kesimpulan

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan konsumen yaitu semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan meningkat pula.
2. Variabel suasana Kafe mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan konsumen yaitu semakin baik suasana kafe maka kepuasan konsumen akan meningkat pula.
3. Kedua variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan dan suasana Kafe secara simultan atau

bersamaan mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Upp Stim YKPN.
- Atmodjo, M.,W. (2005). *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing Management. 14th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Kotler, P., & Kevin. L.K. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, P., & Kevin, L.K. (2016). *Marketing Management. 15th Edition*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kurnain, R. N., & Marlana, N. (2021). Pengaruh Cafe Atmosphere Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Fruts Cafe Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1279–1285.
- Riduwan & Sunarto. (2017). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sopiah, S. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2016). *Pemasaran, Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wimbi, P., H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Kafe Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi Kasus Kafe Gapura Lawas Desa Teluk Panji Kecamatan Kampung Rakyat)*. Medan: Universitas Medan Area.