



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAWITAN COFFEE & EATERY PANGALENGAN, KABUPATEN BANDUNG

Ira Mulyati^{1*}, R. Iim Takwim,²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas
Wanita Internasional, Jl. Pasir Kaliki No.179, Pamoyanan, Bandung, Jawa Barat,
Indonesia

e-mail: ¹ iramulyati23@gmail.com , ² r.iimtakwim@iwu.ac.id

Abstract This study is motivated by the customer satisfaction level at Kawitan Coffee & Eatery Pangalengan that has not been fully optimal, as reflected in a preliminary survey and customer reviews regarding service speed, WiFi stability, and parking space, which received relatively low ratings from some customers. This research aims to describe service quality, cafe facilities, and customer satisfaction, and to analyze the partial and simultaneous effect of service quality and cafe facilities on customer satisfaction. A quantitative approach with descriptive and verificative methods was applied. Data were collected through questionnaires distributed to 100 customers selected through purposive sampling, then processed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, the coefficient of determination, and hypothesis testing with SPSS version 27. The results show that service quality, cafe facilities, and customer satisfaction fall into the good category. Service quality and cafe facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction both partially (*t* values of 5.897 and 3.215) and simultaneously (*F* value of 106.482), with service quality being the most dominant variable. Both independent variables explain 68.1 percent of the variance in customer satisfaction. These findings suggest that the management of Kawitan Coffee & Eatery should prioritize improving internet network stability, serving speed, and the comfort of supporting facilities to sustain customer satisfaction.

Keywords: cafe facilities; customer satisfaction; service quality

Abstrak Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kepuasan pelanggan Kawitan Coffee & Eatery Pangalengan yang belum sepenuhnya optimal, sebagaimana terlihat dari hasil pra survei dan ulasan pelanggan mengenai kecepatan pelayanan, stabilitas jaringan WiFi, dan area parkir yang masih dinilai relatif rendah oleh sebagian pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, fasilitas kafe, dan kepuasan pelanggan, serta menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kafe terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden pelanggan Kawitan Coffee & Eatery yang dipilih dengan teknik purposive sampling, kemudian diolah melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan bantuan program SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kafe, dan kepuasan pelanggan berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan dan fasilitas kafe terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial (*t* hitung sebesar 5,897 dan 3,215) maupun secara simultan (*F* hitung sebesar 106,482), dengan kualitas pelayanan sebagai variabel yang memberikan pengaruh paling dominan. Kedua variabel bebas mampu menjelaskan 68,1 persen variasi kepuasan pelanggan. Temuan ini menyarankan agar manajemen Kawitan Coffee & Eatery memprioritaskan perbaikan pada stabilitas jaringan internet, kecepatan penyajian, dan kenyamanan fasilitas pendukung guna mempertahankan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: fasilitas kafe; kepuasan pelanggan; kualitas pelayanan

1. LATAR BELAKANG

Sektor usaha makanan dan minuman di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir tumbuh cukup pesat, salah satunya ditandai oleh berkembangnya bisnis kafe dan coffee shop. Berdasarkan publikasi Statistik Penyediaan Makanan dan Minuman 2024 yang diterbitkan Badan Pusat Statistik, jumlah usaha penyediaan makanan dan minuman di Indonesia mencapai 5,28 juta unit pada tahun 2024, meningkat dari 4,85 juta unit pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa persaingan di sektor kuliner semakin ketat sehingga pelaku usaha kafe tidak cukup hanya menawarkan produk yang berkualitas, tetapi juga dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan dan fasilitas yang sesuai kebutuhan pelanggan.

Kabupaten Bandung, khususnya kawasan wisata Pangalengan, merupakan salah satu wilayah dengan perkembangan sektor kuliner yang cukup pesat seiring meningkatnya kunjungan wisatawan. Data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2024) mencatat bahwa jumlah rumah makan, restoran, dan kafe di wilayah Jawa Barat terus bertambah setiap tahun, sejalan dengan kontribusi sektor penyediaan akomodasi dan makan minum terhadap perekonomian daerah. Kondisi ini mendorong tumbuhnya berbagai usaha kafe dengan konsep dan fasilitas yang beragam sehingga menciptakan persaingan yang semakin ketat di kawasan tersebut. Meningkatnya jumlah kafe pada gilirannya membuat pelanggan memiliki lebih banyak pilihan tempat makan dan berkumpul, sehingga mereka menjadi lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan maupun fasilitas yang tersedia.

Kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya tercapai pada Kawitan Coffee & Eatery, sebuah kafe di kawasan wisata Pangalengan yang mengusung konsep wisata kuliner dengan memadukan suasana alam dan desain kafe modern. Hasil observasi dan wawancara awal peneliti menemukan bahwa pada akhir pekan dan hari libur pelanggan harus menunggu relatif lama untuk memperoleh pesanan akibat meningkatnya jumlah pengunjung, sementara respons karyawan pada kondisi ramai dinilai belum optimal. Dari sisi fasilitas, kualitas jaringan WiFi belum selalu stabil, area parkir dinilai kurang memadai pada jam tertentu, dan ketersediaan tempat duduk pada kondisi ramai belum sepenuhnya mencukupi. Penelusuran terhadap ulasan pelanggan di Google Review memperkuat temuan tersebut, di mana suasana kafe dan kualitas produk mendapat

apresiasi positif, tetapi waktu tunggu pesanan, stabilitas WiFi, dan keterbatasan area parkir tetap menjadi keluhan yang berulang.

Kajian mengenai hubungan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan sesungguhnya telah cukup banyak dilakukan, baik pada industri kafe maupun jasa lain secara umum. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut membahas kualitas pelayanan atau fasilitas secara terpisah, dan lebih banyak dilakukan pada restoran besar, perusahaan jasa berskala nasional, atau kafe modern di wilayah perkotaan. Kajian pada kafe lokal berbasis wisata alam, seperti yang terdapat di kawasan Pangalengan, masih tergolong terbatas. Penelitian ini disusun untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengombinasikan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kafe secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada objek kafe lokal berbasis wisata, sekaligus mengembangkan pengukuran fasilitas kafe secara lebih komprehensif melalui empat dimensi, yaitu kondisi dan kebersihan fasilitas, kenyamanan fasilitas, kelengkapan fasilitas pendukung, dan daya tarik visual kafe.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, fasilitas kafe, dan kepuasan pelanggan, serta menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kafe terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan, di Kawitan Coffee & Eatery Pangalengan.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Kotler dan Armstrong (2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja yang diterima pelanggan mampu memenuhi atau melebihi harapan tersebut, dan kualitas pelayanan maupun fasilitas merupakan bagian dari kinerja perusahaan yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan itu.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Tjiptono (2022) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan layanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara konsisten. Dalam bisnis kafe, kualitas pelayanan tercermin dari kecepatan pelayanan, kemampuan karyawan memberikan informasi, ketepatan

penyajian pesanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian Tamtomo dkk. (2023) pada Kafe Kopi Janji Jiwa di Kota Jambi membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan serupa juga diperoleh Utari dkk. (2023) pada Coffee Shop Nurona Space di Kota Bandung, sejalan dengan Yudhanto dkk. (2022) yang menyimpulkan bahwa pelayanan yang cepat, tanggap, dan profesional mampu meningkatkan kepuasan konsumen kafe.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas kafe juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler, Keller, dan Chernev (2022), fasilitas fisik merupakan bagian dari lingkungan jasa yang mampu memengaruhi persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pelanggan, mencakup kebersihan ruangan, kenyamanan tempat duduk, area parkir, akses WiFi, pencahayaan, serta suasana kafe secara keseluruhan. Penelitian Valerina dan Adysholihah (2022) pada Halsean Coffee & Resto menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena mampu menciptakan kenyamanan dan pengalaman yang lebih baik selama pelanggan berada di kafe. Kepentingan aspek ini juga memiliki landasan normatif, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan pelayanan yang baik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 yang mewajibkan usaha makanan dan minuman memenuhi standar sarana, prasarana, kebersihan, dan kenyamanan konsumen.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan pada berbagai jenis usaha jasa, misalnya R. Iim Takwim dkk. (2022) pada isu loyalitas pelanggan, Ali dkk. (2021) pada industri hospitality secara umum, Hanaysha (2022) pada industri restoran, serta Nguyen dkk. (2024) dan Kim dan Lee (2023) pada bisnis kafe di luar negeri. Penelitian-penelitian tersebut memperkuat landasan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan fisik secara konsisten berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada berbagai konteks usaha jasa, sekaligus menegaskan perlunya kajian yang lebih spesifik pada kafe berbasis wisata di daerah non metropolitan seperti Pangalengan.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. H1, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H2, fasilitas kafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H3, kualitas pelayanan dan fasilitas kafe secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan, fasilitas kafe, dan kepuasan pelanggan di Kawitan Coffee & Eatery Pangalengan, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis mengenai pengaruh antarvariabel melalui pengujian statistik (Sugiyono, 2022).

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), fasilitas kafe (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) pada Kawitan Coffee & Eatery Pangalengan, Kabupaten Bandung, dengan subjek penelitian berupa pelanggan yang pernah berkunjung dan menikmati layanan kafe tersebut. Populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai populasi tidak terhingga karena jumlah pelanggan yang pernah berkunjung sejak kafe beroperasi tidak dapat diketahui secara pasti (Sugeng, 2022). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Cochran (1977) dengan tingkat kepercayaan 95 persen, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 96,04 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling (Sugiyono, 2022), dengan kriteria responden merupakan pelanggan yang pernah mengunjungi Kawitan Coffee & Eatery, bersedia menjadi responden, dan mampu mengisi kuesioner dengan baik.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup dengan skala Likert 1 sampai 5, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Variabel kualitas pelayanan diukur melalui empat dimensi, yaitu kualitas interaksi pelayanan, kualitas lingkungan fisik, efisiensi pelayanan, dan kualitas hasil pelayanan, yang dijabarkan ke dalam 11 item pernyataan (Tjiptono, 2022). Variabel fasilitas kafe diukur melalui empat dimensi, yaitu kondisi dan kebersihan fasilitas, kenyamanan fasilitas, kelengkapan fasilitas

pendukung, dan daya tarik visual kafe, yang dijabarkan ke dalam 13 item pernyataan (Kotler & Keller, 2021). Variabel kepuasan pelanggan diukur melalui tiga dimensi, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan, yang dijabarkan ke dalam 9 item pernyataan (Wirtz & Lovelock, 2022).

Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas minimum 0,7 (Ghozali, 2021). Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata tiap item pernyataan yang diinterpretasikan menggunakan rentang skala interval 0,80, mulai dari kategori sangat tidak baik (1,00 sampai 1,80) hingga sangat baik (4,21 sampai 5,00). Analisis verifikatif diawali dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) dengan bantuan program SPSS versi 27.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Data penelitian diperoleh dari 100 responden pelanggan Kawitan Coffee & Eatery Pangalengan yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan berusia 21 sampai 25 tahun (49 persen) dan berjenis kelamin perempuan (59 persen), dengan latar belakang pekerjaan yang didominasi pelajar dan mahasiswa (50 persen). Sebagian besar responden berdomisili di wilayah Pangalengan (74 persen) dan telah berkunjung dua sampai tiga kali dalam sebulan terakhir (48 persen), yang mengindikasikan kecenderungan kunjungan berulang yang cukup baik. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Karakteristik Responden (n = 100)

Aspek	Kategori Dominan	Persentase
Usia	21-25 tahun	49,0%
Jenis Kelamin	Perempuan	59,0%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	50,0%
Domisili	Pangalengan	74,0%
Frekuensi Kunjungan	2-3 kali per bulan	48,0%

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026.

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai corrected item-total correlation (r hitung) setiap item terhadap r tabel sebesar 0,1966 pada taraf signifikansi 5 persen dan df sebesar 98. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh 33 item pernyataan pada ketiga variabel penelitian dinyatakan valid karena nilai r hitung berada di atas r tabel. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha juga menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi, dengan seluruh nilai Cronbach's Alpha berada jauh di atas batas minimum 0,7 (Ghozali, 2021). Ringkasan hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r Hitung	r Tabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan (X1)	11	0,509 - 0,812	0,1966	0,879
Fasilitas Kafe (X2)	13	0,513 - 0,767	0,1966	0,889
Kepuasan Pelanggan (Y)	9	0,655 - 0,793	0,1966	0,892

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2026.

C. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan tanggapan 100 responden terhadap ketiga variabel penelitian berdasarkan nilai rata-rata tiap item. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian berada pada kategori baik. Variabel kualitas pelayanan memperoleh rata-rata skor 3,99, dengan skor tertinggi pada item ketepatan penyajian pesanan (4,20) dan skor terendah pada item stabilitas akses WiFi (3,69). Variabel fasilitas kafe memperoleh rata-rata skor 3,94, dengan skor tertinggi pada item kenyamanan sirkulasi udara dan pencahayaan ruangan (4,19) dan skor terendah pada item kebersihan toilet (3,61). Variabel kepuasan pelanggan memperoleh rata-rata skor 3,94, dengan skor tertinggi pada item kesesuaian produk dan suasana kafe dengan harapan pelanggan serta minat berkunjung kembali (masing-masing 4,04), sementara skor terendah berada pada item loyalitas pelanggan terhadap kafe (3,76). Ringkasan hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata Skor	Kriteria	Item Skor Terendah
Kualitas Pelayanan (X1)	3,99	Baik	Stabilitas WiFi (3,69)
Fasilitas Kafe (X2)	3,94	Baik	Kebersihan toilet (3,61)
Kepuasan Pelanggan (Y)	3,94	Baik	Loyalitas pelanggan (3,76)

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov dengan koreksi Lilliefors menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,111, lebih besar dari 0,05, sehingga residual model regresi dinyatakan berdistribusi normal. Hasil ini didukung oleh pola histogram yang menyerupai kurva lonceng dan sebaran titik pada grafik Normal P-P Plot yang mengikuti garis diagonal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,355 dan nilai VIF sebesar 2,818 untuk kedua variabel bebas, yang berarti model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas karena nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05, sehingga tidak ditemukan indikasi heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi klasik tersebut, model regresi dinyatakan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

E. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 4,125 + 0,462 X_1 + 0,217 X_2$. Nilai konstanta sebesar 4,125 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan fasilitas kafe dianggap tetap, kepuasan pelanggan berada pada angka 4,125. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,462 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,462 satuan, sedangkan koefisien regresi X_2 sebesar 0,217 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan fasilitas kafe akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,217 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Kedua koefisien bernilai positif, dengan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan fasilitas kafe berdasarkan nilai koefisien Beta.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi dan Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Variabel	B	Beta	t Hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	4,125	-	1,898	0,061	-
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,462	0,562	5,897	<0,001	Signifikan
Fasilitas Kafe (X_2)	0,217	0,307	3,215	0,002	Signifikan

t tabel = 1,985 (df = 97, α = 0,05). Sumber: Data primer olahan SPSS 27, 2026.

Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 5,897 dan variabel fasilitas kafe sebesar 3,215, keduanya lebih besar dari t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi

di bawah 0,05, sehingga H01 dan H02 ditolak, sedangkan Ha1 dan Ha2 diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan fasilitas kafe masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel bebas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan, dengan hasil disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi

F Hitung	F Tabel	Sig.	R	Adjusted R Square
106,482	3,09	<0,001	0,829	0,681

Sumber: Data primer olahan SPSS 27, 2026.

Nilai F hitung sebesar 106,482 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 dengan signifikansi di bawah 0,05, sehingga H03 ditolak dan Ha3 diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan fasilitas kafe secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kawitan Coffee & Eatery Pangalengan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,681 menunjukkan bahwa kedua variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan 68,1 persen variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 31,9 persen dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini, misalnya harga, lokasi, atau promosi. Nilai R sebesar 0,829 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kafe secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan tergolong sangat kuat.

F. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas pelayanan menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling dominan dibandingkan fasilitas kafe. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Tamtomo dkk. (2023) pada Kafe Kopi Janji Jiwa di Kota Jambi dan Utari dkk. (2023) pada Coffee Shop Nurona Space di Kota Bandung yang sama-sama membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan kafe. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Yudhanto dkk. (2022) serta Alfrelido dan Wahyuningtyas (2026) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif mampu meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan pada bisnis coffee shop. Skor terendah pada dimensi kualitas pelayanan justru berada pada item stabilitas akses WiFi, yang

menunjukkan bahwa aspek pendukung digital menjadi titik lemah yang perlu mendapat perhatian meskipun secara keseluruhan pelayanan sudah dinilai baik oleh pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa fasilitas kafe juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan kualitas pelayanan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Valerina dan Adysholihah (2022) pada Halsean Coffee & Resto serta Nguyen dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas dan suasana kafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan minat berkunjung kembali. Hasil ini juga sejalan dengan temuan Ali dkk. (2021) pada industri hospitality yang membuktikan bahwa lingkungan fisik memengaruhi kepuasan pelanggan, meskipun objek penelitian tersebut bukan spesifik kafe. Skor terendah pada dimensi fasilitas kafe berada pada item kebersihan dan kenyamanan toilet, yang mengindikasikan bahwa kelengkapan fasilitas utama seperti area duduk dan suasana sudah dinilai baik oleh pelanggan, tetapi fasilitas pendukung kebersihan masih memerlukan perhatian lebih lanjut dari manajemen.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kafe secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kemampuan menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 68,1 persen. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Hanaysha (2022) pada industri restoran yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta memperkuat temuan Fitria dkk. (2023) dan Hidayah dan Baehaqi (2024) yang menunjukkan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kafe di daerah non-metropolitan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelanggan Kawitan Coffee & Eatery tidak hanya menilai satu aspek secara terpisah, melainkan mempertimbangkan pengalaman pelayanan dan kenyamanan lingkungan fisik secara bersamaan dalam membentuk penilaian kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat kerangka konseptual manajemen pemasaran jasa yang menempatkan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai bagian dari upaya perusahaan menciptakan nilai pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh Kotler, Keller, dan Chernev (2022). Nilai koefisien determinasi sebesar 68,1 persen menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 31,9 persen faktor lain yang turut

memengaruhi kepuasan pelanggan di luar kedua variabel penelitian ini, seperti harga, lokasi, promosi, maupun kualitas produk, yang sejalan dengan saran penelitian Rizaldi dan Hutasuhut (2024) untuk mempertimbangkan variabel tambahan pada kajian kepuasan pelanggan usaha kuliner sejenis.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan verifikatif, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kafe, dan kepuasan pelanggan di Kawitan Coffee & Eatery Pangalengan secara umum berada pada kategori baik, dengan rata-rata skor masing-masing sebesar 3,99, 3,94, dan 3,94, meskipun beberapa item seperti stabilitas jaringan WiFi, kecepatan penyajian, dan kebersihan toilet masih memerlukan perbaikan. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan. Fasilitas kafe juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan kualitas pelayanan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas kafe terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan mampu menjelaskan 68,1 persen variasi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen Kawitan Coffee & Eatery disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada stabilitas jaringan internet dan ketersediaan stop kontak, mempercepat proses penyajian pesanan melalui evaluasi alur kerja dapur, meningkatkan kebersihan dan kenyamanan toilet secara berkala, serta memperkuat diferensiasi konsep visual kafe dibandingkan kompetitor. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, di antaranya cakupan sampel yang terbatas pada satu kafe di kawasan Pangalengan dan kontribusi kedua variabel bebas yang belum mencapai seratus persen terhadap kepuasan pelanggan. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan seperti harga, lokasi, promosi, atau kualitas produk, memperluas jumlah sampel dan cakupan wilayah penelitian, serta mempertimbangkan metode analisis lanjutan seperti Structural Equation Modeling untuk menguji hubungan antarvariabel secara lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini merupakan bagian dari skripsi penulis pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung. Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukan selama proses penelitian, serta kepada pihak manajemen Kawitan *Coffee & Eatery* Pangalengan yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Ali, F., Kim, W. G., Li, J., & Jeon, H. M. (2021). The effect of physical environment on customer satisfaction in hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.01.001>
- Alfred, F., & Wahyuningtyas, Y. F. (2026). The influence of service quality and store atmosphere on customer satisfaction. *Research Horizon*, 6(1), 279-290. <https://doi.org/10.54518/rh.6.1.2026.1044>
- Anhar, A., Haryanti, I., & Hamidah, N. K. (2024). Pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Recoh Coffee. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 2(3), 52-58. <https://doi.org/10.69693/ijmst.v2i3.33312>
- Badan Pusat Statistik. (2025). Statistik penyediaan makanan dan minuman 2024. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2024). Provinsi Jawa Barat dalam angka 2024. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. <https://jabar.bps.go.id>
- Fitria, F., Azhar, R., Supriyanto, S., Nasruddin, N., & Naufal, G. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Cafe Hambalayo Kota Lubuklinggau. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 8(3), 532-543.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanaysha, J. R. (2022). Impact of service quality, price, and physical environment on customer satisfaction in the restaurant industry. *Business Perspectives and Research*.
- Hidayah, A. D. N., & Baehaqi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, suasana cafe dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Warung Kopi Bike Gombong. *JIMMBA: Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis, Akuntansi*, 6(5), 754-769. <https://doi.org/10.32639/nknkwst66>
- Kim, S., & Lee, H. (2023). Service quality and customer experience toward customer satisfaction in cafe business. *International Journal of Business and Society*, 24(2), 455-468. <https://doi.org/10.33736/ijbs.5621.2023>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Nguyen, T. H., Tran, P. Q., & Le, D. M. (2024). The influence of cafe facilities and atmosphere on customer satisfaction and revisit intention. *International Journal of Hospitality Management*, 118(1), 103-115. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103115>

- R. Iim Takwim, R., Firmansyah, H., & Nugraha, D. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan store atmosphere terhadap customer loyalty. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(12), 5617-5622. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i12.1890>
- Rizaldi, T., & Hutasuhut, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen pada Meuligoe Kupi Atjeh Binjai. *Growth*, 22(2), 291. <https://doi.org/10.36841/growth-journal.v22i2.5366>
- Sugeng, B. (2022). *Fundamental metodologi penelitian kuantitatif (eksplanatif)*. Deepublish.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (2nd ed.)*. CV Alfabeta.
- Tamtomo, H., Marsyaf, A., & Veronica, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Cafe Kopi Janji Jiwa di Kota Jambi. *Jurnal Development*, 11(1), 21-29. <https://doi.org/10.53978/jd.v11i1.27113>
- Tjiptono, F. (2022). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Utari, R. A., Hendrawan, H., Haerudjaman, R., & Gumelar, A. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Shop Nurona Space di Kota Bandung. *Jurnal Dimamu*, 2(2), 187-195. <https://doi.org/10.32627/dimamu.v2i2.739>
- Valerina, V., & Adysholihah, I. (2022). Pengaruh aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Halsean Coffee & Resto. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, 6(2), 1145-1156.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy (9th ed.)*. World Scientific Publishing.
- Yudhanto, B., Waloejo, H., & Farida, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (Studi pada konsumen Susuku Cafe Ungaran). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11, 142-150. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34203>