

**PENGARUH HARGA DAN SUASANA CAFE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS UNCLE SAM'S CAFE AND RESTO LUBUK PAKAM DELI SERDANG)**

**Agus Mastriani<sup>1)</sup>, Sari Wulandari<sup>2)</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah  
email:agusmastriani8@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah  
sariwulandari@umnaw.ac.id

**Abstract**

*The results of the data of this study were found to have a positive and significant effect on price and cafe atmosphere on consumer satisfaction at Uncle Sam's Cafe and Resto Lubuk Pakam Deli Serdang. The data analysis technique used in this research is descriptive quantitative. The sample in this study were consumers at Uncle Sam's Cafe and Resto Lubuk Pakam Deli Serdang, amounting to 68 people. The results of this study obtained multiple linear regression equation  $Y = 6.863 + 0.242 X_1 + 0.346 X_2 + e$ . The constant value of 6.863 means that without the Price and Cafe Atmosphere variable, the Customer Satisfaction is 6.863, the Price variable is 0.242 and the Cafe Atmosphere variable is 0.346 indicating that every increase in the Price and Cafe Atmosphere, the Customer Satisfaction will increase by 0.242 for the Price Variable and for the Variable Cafe atmosphere is 0.346. Partial test results Price variable has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction at Uncle Sam's Cafe and Resto Lubuk Pakam Deli Serdang, where the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $6.668 > 1.668$ ) for the Price variable and for Variavel Suasana Cafe the value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $8.034 > t_{table} 1.668$ ) with a significant level of  $0.000 < 0.05$ , this shows  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. Then the value of R square obtained is 0.856. This figure shows that 85.6.5% of customer satisfaction (the dependent variable) can be explained by the variables of Price and Cafe Atmosphere. it means that the percentage of Price and Cafe Atmosphere on Consumer Satisfaction is 85.6%, while the remaining 14.4% is influenced by other variables not examined by this study.*

**Keywords:** Price, Cafe Atmosphere, Consumer Satisfaction

**1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Usaha jasa cafe di Lubuk Pakam semakin tahun semakin banyak bermuculan hal ini akan menimbulkan persaingan usaha untuk mempertahankan usaha mereka. Ketatnya persaingan dan meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap harga, suasana cafe akan menciptakan kepuasan konsumen.

Untuk menarik dan mempertahankan kepuasan konsumen, Pengusaha Uncle Sam's Cafe And Resto Lubuk Pakam Deli Serdang harus mampu mendorong konsumen untuk tertarik membeli produk yang ditawarkan. Intinya Pengusaha cafe harus dapat menciptakan harga dan suasana yang menarik untuk kepuasan konsumen.

Permasalahan yang muncul yang dihadapi oleh Uncle Sam's Cafe And Resto

Lubuk Pakam Deli Serdang adalah : "Persaingan Usaha cafe semakin tinggi , harga merupakan salah satu faktor konsumen merasa belum puas dan Suasana cafe yang di anggap konsumen kurang nyaman sehingga konsumen kurang puas karena kurang kondusif masih adanya konsumen bebas merokok. Perubahan harga dan suasana cafe yang di anggap konsumen kurang nyaman sehingga konsumen kurang puas".

Salah satu contoh bisnis yang mengalami persaingan yang sangat ketat adalah bisnis cafe. Eksistensi cafe di kota Lubuk Pakam adalah Uncle Sam's Cafe And Resto yang terletak di Jalan Diponegoro No. 72 Lubuk Pakam Deli Serdang. terlihat dari ekstensi pengunjung yang datang setiap hari selalu ramai. Selain itu Uncle Sam's Cafe and

Resto ini dijadikan tempat berkumpul komunitas-komunitas yang ada di Lubuk Pakam. Di Uncle Sam's Cafe And Resto ini juga tersedia *meeting room* bagi company yang ingin berkumpul dengan ruangan khusus, dan yang terakhir menarik perhatian saya adalah adanya live musik yang sering diadakan yang semakin menarik pengunjung untuk datang.

### TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga dan Suasana Cafe Terhadap Konsumen (Studi Kasus Pada Nana Herdiana (2018:109) "Harga merupakan elemen ketiga dari bauran pemasaran dan satu-satunya elemen dalam bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sedangkan elemen lainnya melambangkan biaya". Berdasarkan teori dan urian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial; H1: Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sam's Cafe and Resto Lubuk Pakam Deli Serdang.

### Suasana Cafe

Suasana Cafe (*Store Atmosphere*) adalah Suatu keadaan atau situasi lingkungan Cafe yang didesain yang dapat memberikan kesan nyaman pada konsumen sehingga dapat menarik konsumen yang sesuai dengan yang diinginkan oleh para konsumen. Menurut Koetler dan Armstrong (2012:384), "Suasana Cafe merupakan salah satu bagian penting dari penjualan suatu produk". Berdasarkan teori dan urian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial: H2: Suasana Cafe berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sam's Cafe and Resto Lubuk Pakam Deli Serdang.

### Kepuasan Konsumen

Kepuasan merupakan salah satu faktor maju mundurnya suatu usaha apakah itu usaha dibidang barang atau jasa. sebab kepuasan konsumen tujuan utama usaha. Menurut Solomon (2011) dalam Juni Donni (2018:197) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen. Menurut Brown

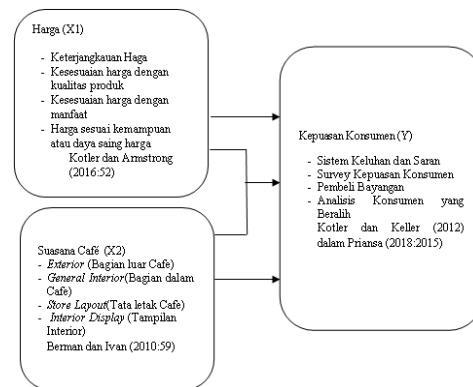
Sam's Cafe and Resto Lubuk Pakam Deli Serdang).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Harga

Harga merupakan nilai suatu produk baik itu barang ataupun jasa yang dibebankan dan ditetapkan untuk ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan. Menurut Kotler dan Keller dalam Sunyoto Danang (2013:130) "Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu".Pengusaha menetapkan harga dalam berbagai cara. Sedangkan menurut dalam Yuniarti (2015:233) kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Berdasarkan teori dan urian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan: H3: Harga dan Suasana Café berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sam's Cafe and Resto Lubuk Pakam Deli Serdang.

Dari beberapa Teori dan urian diatas memberikan kerangka konseptual seperti di bawah ini:



Gambar: Kerangka Konseptual Penelitian

## 2. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Berdasarkan jenis data penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena data yang digunakan berbentuk angka. dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Harga dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Uncle

Sam's Cafe And Resto Lubuk Pakam Deli Serdang.

**Variabel Penelitian**

**Tabel : Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi	Indikator
Harga (X1)	Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Kotler dan Keller dalam Sunyoto Danang (2013:130)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterjangkauan Harga</li> <li>- Kesesuaian harga dengan kualitas produk</li> <li>- Kesesuaian harga dengan manfaat</li> <li>- Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga</li> </ul> Kotler dan Armstrong (2016:52)
Suasna Café (X2)	Suasana Cafe merupakan salah satu again penting dari penjualan suatu produk. Koetler dan Armstrong (2012:384)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Exterior</i> (Bagian luar Cafe)</li> <li>- <i>General Interior</i>(Bagian dalam Cafe)</li> <li>- <i>Store Layout</i>(Tata letak Cafe)</li> <li>- <i>Interior Display</i> (Tampilan Interior)</li> </ul> Berman dan Ivan (2010:59)
Kepuasan Konsumen (X3)	Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen. Solomon Juni Donni (2018:197)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem Keluhan dan Saran</li> <li>- Survey Kepuasan Konsumen</li> <li>- Pembeli Bayangan</li> <li>- Analisis Konsumen yang Beralih</li> </ul> Kotler dan Keller dalam Priansa (2018:2015)

Sumber: Kajian Literatur

**Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:80) “Populasi adalah wilayah generasional yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Konsumen di Cafe Uncle Sam's Lubuk Pakam Deli Serdang selama 4 (empat) minggu atau 1 (satu) bulan yaitu pada bulan Desember Tahun 2020.dengan rata-rata perminggu konsumen datang ke Café tersebut sebanyak  $170 \times 4 = 680$  orang dalam 1 (satu) bulan.

Teknik Penelitian ini menggunakan Tehnik Sempel Random yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, sehingga semua konsumen Uncle Sam's Cafe and Restro memiliki kesempatan yang sama dijakikan sampel. Pemilihan jumlah sampel berdasarkan metode Arikunto yaitu “Jika subyeknya lebih besar 100 dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25%”. dalam penelitian ini diambil 10% dari jumlah populasi sebanyak 680 orang. dengan perhitungan sampel yaitu; jumlah populasi = 680 orang  $\times$  10% = 68 orang, maka jumlah sampel penelitian ini adalah berjumlah 68 orang.

**Metode Analisa Data Penelitian**

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik deskriptif dengan menalisis dan mendeskripsikan data untuk mengetahui nilai variabel independen dan dependen, yaitu untuk menghitung nilai rata-rata. danj juga untuk mengetahui kelayakan nilai model regresi, maka dilakukan uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji, heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Menguji analisis regresi berganda dengan menilai koefisien determinasi dan melakukan pengujian hipotesis dengan uji t dan uji F.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

#### Hasil Penelitian

##### Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa Diketahui bahwa  $r_{\text{tabel}}$  menggunakan taraf signifikan  $n=68$  responden sehingga diperoleh  $(df=n-2)$ ;  $(68-2=66)$  dengan taraf signifikan sebesar 0,05 yaitu 0,238. Hasil kuesioner yang disebarkan menunjukkan masing-masing variabel yaitu; harga dan suasana Café terhadap kepuasan konsumen dapat disimpulkan valid.

##### Uji Reliabilitas

Reliabilitas penelitian ini berdasarkan koefisien *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator dapat diterima apabila koefisien *Alpha* diatas 0,7. dari instrumen berada pada tingkatan sangat kuat sehingga instrumen penelitian pada Harga dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen dapat dapat dipercaya reabilitasnya.yaitu : Harga (X1) Niainya sebesar 0, 832 Reliabel, Nilai Suasana Cafe (X2) sebesar 0, 833 Reliabel, Nilai Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0, 739 Reliabel

##### Deskripsi Hasil Penelitian

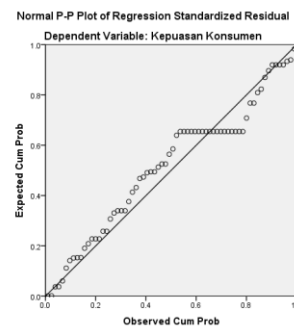
Deskriptif statistik diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden untuk masing-masing variabel termasuk pada kategori positif dan signifikan pada skor tertinggi teoritik atas 23 pernyataan dengan skala dari 1-5 adalah menggunakan taraf signifikan  $n=68$  responden sehingga diperoleh  $(df=n-2)$ ;  $(68-2=66)$  dengan taraf signifikan sebesar 0,05 yaitu 0,238. Dari hasil deskripsi statistik penelitian tertinggi 100 dan terendah 10, dengan nilai tengah 50. Nilai rata-rata empirik (*mean*) lebih kecil daripada nilai tengah teoritik, terlihat dari masing-masing

variabel yaitu (Harga sebesar 24,2, suasana café sebesar 34,6, dan kepuasan konsumen sebesar 6,863 artinya  $<50$ ). Nilai rata-rata jawaban untuk semua variabel adalah positif dan signifikan.

##### Uji Asumsi Klasik

###### Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* dan *PP plot standardized residual*. Jika nilai *Kolmogrov Smirnov*  $> 0.05$  dan *PP plot standardized residual* mendekati garis diagonal, maka data terdistribusi normal, dan hasil pengujian data adalah normal.

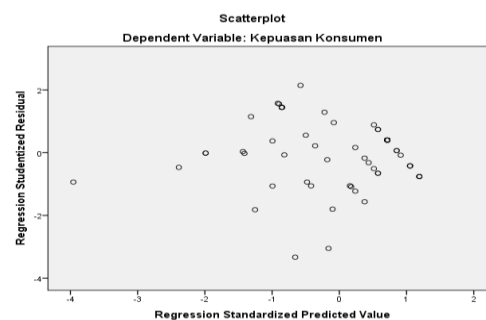


Gambar : Normalitas

Sumber : SPSS

###### Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas melalui uji *scatterplot* berdasarkan gambar tersebut bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka berdasarkan metode grafik tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan Konsumen berdasarkan masukan variabel Harga dan Suasana Cafe



Gambar: Heterokedastisitas

Sumber : SPSS

### Multikolinearitas

Hasil uji Multikolinearitas adalah Nilai VIF dari variabel Harga dan Suasana Cafe lebih kecil atau dibawah 10 ( $VIF < 10$ ), ini berarti tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Nilai Tolerance dari variabel Harga dan Suasana Cafe lebih besar dari 0,1 (Nilai  $Tolerance > 0,1$ ) maka tidak terjadi multikolinearitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Dengan memperhatikan angka yang berada pada kolom *Unstandardized Coefficients*, maka dapat disusun persamaan regresi berganda yaitu;  $Y = 6,863 + 0,242 X_1 + 0,346 X_2 + e$ . Dari persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal antara lain:

1. Konstanta ( $\beta_0$ ) = 6,863 ini menunjukkan tingkat konstan, dimana jika variabel Harga dan Suasana Cafe adalah 0, maka variabel Kepuasan Konsumen akan sebesar 6,863.
2. Koefisien ( $\beta_1$ ) = 0,242 menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Jika variabel Pelatihan meningkat sebesar satu satuan maka Kompetensi akan meningkat sebesar 0,242.
3. Koefisien ( $\beta_2$ ) = 0,346 menunjukkan bahwa variabel Suasana Cafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Jika variabel Karakteristik meningkat sebesar satu satuan maka Kompetensi akan meningkat sebesar 0,346.

### Uji Hipotesis

#### Uji t (Parsial)

Untuk variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, dengan pengujian dengan uji t, jika taraf sig lebih kecil dari taraf 5% maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan. Jika lebih besar, maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan signifikan  $t_{hitung}$  dengan ketentua. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima. Untuk kriteria Uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha=5\%$  dengan dua arah. Nilai t untuk n adalah  $t_{tabel} = (5\% ; n-k-1)$ ,  $t_{tabel} = (0,05 ; 68-2-1)$ ,  $t_{tabel} = (0,05 ; 65)$ ,  $t_{tabel} = 1,668$

### Pengujian Variabel Penelitian

#### Pengujian Variabel Harga (X1) Terhadap

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	202.787	2	101.394	192.966	.000 <sup>b</sup>
Residual	34.154	65	.525		
Total	236.941	67			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Suasana Cafe, Harga

#### Kepuasan Konsumen (Y)

Dari pengolahan data SPSS 22.0 maka dapat diperoleh uji t sehingga  $t_{hitung}$  6,668,  $t_{tabel}$  1,668 Berarti nilai  $t_{hitung}$  6,668 > 1,668. Maka dapat disimpulkan  $H_1$  diterima, artinya "Harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

#### Pengujian Variabel Suasana Cafe (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Dari pengolahan data SPSS 22.0 maka dapat diperoleh uji t  $t_{hitung}$  8,034,  $t_{tabel}$  1,668, Berarti nilai  $t_{hitung}$  8,034 >  $t_{tabel}$  1,668. Maka dapat disimpulkan  $H_2$  diterima, artinya "Suasana cafe (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

#### Uji F (Simultan)

Hasil nilai  $F_{hitung}$  diperoleh dengan menggunakan *software* SPSS, dan dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat  $\alpha = 5\%$ . Dari tabel 4.26 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  adalah 192.966 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena  $F_{hitung}$  (192.966) >  $F_{tabel}$  (3,14) dan tingkat signifikansinya 0,000 < 0,05 maka variabel bebas (Harga dan Suasana Cafe) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

### Uji Determinasi ( $R^2$ )

Untuk besarnya kontribusi variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat digunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).  $D = r^2 \times 100\%$ ,  $D = (0,925)^2 \times 100\%$ ,  $D = 0,856 \times 100\%$ ,  $D = 85,6\%$ . Nilai angka hasil perhitungan yang berada pada tabel menunjukkan bahwa nilai  $R$  square ( $R^2$ ) atau kuadrat R sebesar 0,856, artinya presentase Harga dan Suasana Cafe terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 85,6%, sedangkan sisanya sebesar 14,4 % yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan berbagai pengujian dan analisis data, dari penelitian ini dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Dari ketiga variabel menunjukkan bahwa:  $Y = 6,863 + 0,242 X_1 + 0,346 X_2 + e$ , variabel Kepuasan Konsumen sebesar 6,863. variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen meningkat sebesar 0,242. variabel Suasana Cafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen meningkat sebesar 0,346.
2. Hasil perhitungan koefisien korelasi (uji t) antara variabel Suasana Cafe ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan ( $Y$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $8,034 > t_{tabel}$  1,668, ada pengaruh Suasana Cafe ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) pada Uncle Sam's Cafe and Resto. Maka dapat disimpulkan  $H_2$  diterima, artinya "Suasana cafe ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Hasil Uji F signifikan, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  adalah 192.966 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena  $F_{hitung}$  (192.966)  $> F_{tabel}$  (3,14) dan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,05$  variabel bebas (Harga dan Suasana Cafe) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 <sup>a</sup>	.856	.851	.725

a. Predictors: (Constant), Harga, Suasana Cafe

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

4. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui bahwa kontribusi yang disumbangkan variabel dengan memperhatikan angka yang berada pada hasil perhitungan yang berada pada tabel menunjukkan bahwa nilai  $R$  square ( $R^2$ ) atau kuadrat R sebesar 0,856, artinya presentase Harga dan Suasana Cafe terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 85,6%, sedangkan sisanya sebesar 14,4 % yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini..

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Uncle Sam's Cafe and Resto faktor Harga dan Suasana Cafe agar memperhentikan masalah harga dan Suasana Cafe itu sendiri untuk menjadi perhatian utama . Hal ini didasarkan pada hasil penelitian bahwa Harga dan Suasana Cafe memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Hasil penelitian ini bertujuan; bahwa Harga dan Suasana Cafe terhadap Kepuasan Konsumen menjadi perhatian konsumen untuk menentukan pilihan mereka pada Cafe and Resto.
3. Hasil penelitian dapat digunakan untuk pengembangan usaha Cafe and Resto, dimasa datang agar semakin berkembang dan menarik konsumen baru dan konsumen tetap bertahan menjadi pelanggan tetap
4. Bagi peneliti untuk mengetahui dan menambah pengalaman dan pengetahuan dimasa mendatang.

## 5. REFERENSI

- Abdurrahman, Nana Herdiana. (2018) *Manajemen Strategi Pemasaran*, Cetakan ke-1. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Berman dan Evans, 2010. *Retail Managemen* 12th Edition. Penerbit Pearson. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Penerbit Global Edition Pearson Prentince Hall.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Penerbit Pustaka Setia. Bandung
- Rochmad Fadjar Darmanto, Anik Ariyant, (2020) Peranan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Suasana Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara. Vol. 22 No.01–APR 2020. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta LP2M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta*. p-ISSN 1411-710X, e-ISSN 2620-388X
- Donny Arif, Ratna Ekasari (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. Volume 3, No. 2 Tahun 2020, (Online) *Jurnal Ecopreneur.12 Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. ISSN: 2614-3968 (Cetak). ISSN: 2615-6237
- Peris Sepaka Surbakti (2017), Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar (Survei Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Bantan Rt 002 / Rw 007 Pematangsiantar). *Jurnal MAKER* Vol. 3, No. 1, JUNI 2017. ISSN : 2502-4434
- Malik Ibrahim, (2019), Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* Vol.4, No.1 Februari 2019: 175 – 182 P-ISSN 2527–7502 E-ISSN 2581-2165
- Clara A. M. Rooroh (2020), Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado). Vol.8 No.4 Oktober 2020, Hal. 130-139 *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174
- Heri Pratikto (2019), Hubungan Kualitas Produk, Harga, Suasana Cafe dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Cafe Harmony. *He International Journal Of Business & Management*. Vol 7 Issue3 March, 2019- ISSN 2321–8916
- Mandang Cristo (2017), Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan. Studi Kasus Markobar Cafe Mando. *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2 Juni 2017- ISSN 2303-1174