



## Studi Kualitatif Mengeksplorasi Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bento Kopi Cirebon

Irfan Aziz Hilmy<sup>1</sup>, Annisa Novianti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Swadaya Gunung Jati, Jawa Barat, Indonesia, [irfanazizhilmy0405@gmail.com](mailto:irfanazizhilmy0405@gmail.com)

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer, Jawa Barat, Indonesia, [anissanovianti440@gmail.com](mailto:anissanovianti440@gmail.com)

Corresponding Author: [irfanazizhilmy0405@gmail.com](mailto:irfanazizhilmy0405@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *Customer satisfaction is a feeling that expresses a person's level of satisfaction or disappointment, distinguishing between the strengths and weaknesses of a service. Atmosphere plays a supporting role in enhancing satisfaction through the quality of service provided by café staff to customers. Some customers expect high-quality café service and the placement of furniture that supports their sense of satisfaction after visiting. This study aims to explore service quality, including reliability, the responsiveness of café employees in serving visitors, friendliness in attending to customers, and staff attentiveness when taking orders and addressing complaints. Additionally, it examines the café atmosphere, emphasizing the neatness of interior design, cleanliness of the environment, and comfort during customer visits. Data collection was conducted using a qualitative method, with a total of 10 respondents: 3 students, 3 university students, and 4 private-sector employees. The data were gathered through in-depth interviews with customers visiting Bento Kopi in Cirebon. The findings indicate that when café staff provide friendly, caring, and responsive service to visiting customers, along with the strategic placement of café furniture prioritizing customer comfort for their activities, customers consistently express positive emotions, such as happiness and satisfaction, toward the high-quality service and pleasant café atmosphere provided by the staff at Bento Kopi Cirebon.*

**Keyword:** *Exploring Service Quality, Café Atmosphere, Customer Satisfaction*

**Abstrak:** Kepuasan pelanggan yaitu perasaan yang mengekspresikan seseorang pada tingkat puas atau kecewa sebagai pembeda antara kelebihan dan kekurangan suatu pelayanan. Suasana menjadi faktor pendukung dalam meningkatkannya perasaan puas melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff kafe kepada pelanggan. Beberapa pelanggan mengharapkan pelayanan kafe yang berkualitas dan menempatkan furniture kafe yang mendukung pelanggan merasakan kepuasan setelah datang berkunjung. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan, mulai dari keandalan, kesigapan karyawan kafe dalam melayani pengunjung, keramahan ditunjukkan untuk melayani pelanggan, dan kepedulian staff kepada pelanggan pada saat memesan dan memberikan keluhan, serta suasana kafe yang mengedepankan kerapian desain interior, kebersihan lingkungan di dalamnya, dan kenyamanan pada saat pelanggan berkunjung. Pengumpulan data menggunakan metode

kualitatif. Jumlah keseluruhan responden adalah 3 siswa, 3 mahasiswa, dan 4 pegawai swasta. Data dikumpulkan menggunakan interview mendalam kepada pelanggan yang datang ke Bento Kopi di Cirebon. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada saat staff kafe memberikan pelayanan yang ramah, peduli, dan sigap kepada pelanggan yang berkunjung, dan pentingnya penempatan furniture kafe yang mementingkan kenyamanan kepada pelanggan untuk melakukan aktivitas-aktivitas mereka. Dengan demikian pelanggan akan senantiasa memberikan ekspresi yang positif berupa ekspresi senang dan puas terhadap pelayanan berkualitas dan suasana kafe yang diberikan oleh staff di dalam kafe Bento Kopi Cirebon.

**Kata Kunci:** Mengeksplorasi Kualitas Pelayanan, Suasana Cafe, Kepuasan Pelanggan.

## PENDAHULUAN

Suatu kafe ingin pelanggannya merasakan kepuasan pada saat mengunjungi kafe tersebut. Staff kafe perlu memiliki strategi dalam memenuhi kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang mengekspresikan rasa senang atau kecewa yang timbul disebabkan karena memiliki sudut pandang berbeda antara produk lain sesuai dengan ekspektasi pelanggan tersebut. Pada saat produk tersebut sesuai ekspektasi, maka pelanggan tersebut merasakan kepuasan. Berbeda dengan produk tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tersebut akan sangat tidak puas atau kecewa (Rooroh et al., 2020). Penilaian pelanggan menjadi faktor krusial dalam reputasi suatu kafe, apabila pelanggan merasa puas sehingga memberikan rating yang baik untuk kafe maka reputasi kafe pun akan baik bagi pelanggan yang ingin berkunjung dan pembelian berulang. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, serta suasana di dalam kafe (Triana et al., 2024).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aktivitas yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan dari seorang pelanggan. Kualitas pelayanan meliputi keandalan, kesiapan, keramahan kepada pelanggan, dan kepedulian dari staff untuk memberikan semua pelayanan dalam memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sejati & Yahya, 2016). Kualitas pelayanan dapat meningkatkan komitmen pelanggan terhadap produk atau pelayanan suatu kafe sehingga memberikan dampak peningkatan kepuasan kepada kafe tersebut. Kafe yang memberikan pelayanan terbaik akan meningkatkan rasa puas pelanggan, serta dapat memaksimalkan pendapatan kafe tersebut. Banyaknya pelayanan yang membutuhkan tindakan langsung antara pelanggan dengan staff kafe, dengan adanya perbedaan pelayanan yang diberikan merupakan suatu keunikan atau keunggulan dari kafe tersebut dengan kafe lain (Asti & Ayuningtyas, 2020).

Berdiskusi dan berbincang-bincang di suatu kafe sudah menjadi kegemaran bagi semua kalangan masyarakat. Kegemaran tersebut tercipta dari berubahnya gaya hidup yang menginginkan simple dan praktis dalam memenuhi keinginan, serta kebutuhan makanan dan minuman. Dengan demikian pemilik kafe harus membuat ciri khas atau keunikan dari usaha kafanya melalui penempatan furniture yang tepat untuk mendukung kenyamanan pengunjungnya (Ummah et al., 2024). Menciptakan suasana kafe yang nyaman untuk pelanggan agar menumbuhkan minatnya dalam berkunjung dengan didukung oleh pelayanan yang diberikan, ini memungkinkan meningkatnya rasa puas. Tidak bisa dipungkiri bahwa pelanggan yang merasa puas akan melakukan pembelian berulang atau menjadi pelanggan setia (Sholihah, 2020).

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan yang diberikan, berupa keandalan, kesiapan, keramahan, dan kepedulian staff, dan suasana kafe melalui desain interior, kebersihan, dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pada saat berkunjung ke kafe. Penelitian ini mempunyai urgensi yang tinggi disebabkan oleh pelayanan

berkualitas harus mengedepankan keandalan staff pada saat melayani pelanggan, kesigapan staff untuk mengetahui dan memenuhi keinginan pelanggan, keramahan staff termasuk factor krusial bagi melayani pelanggan, dan kepedulian staff agar pelanggan pun merasa dipedulikan pada saat pelanggan ada keluhan. Dengan ini, Suasana kafe pun dapat terbantu menjadi lebih aman, tetapi untuk lebih meningkatkan suasana nyaman pemilik kafe harus mengedepankan desain interior kafe, kebersihan lingkungan kafe, dan kenyamanan. Kepuasan pelanggan merupakan reaksi dari pelanggan dari sebuah pembelian produk atau merasakan pelayanan yang ditunjukkan oleh kondisi emosional berupa kepuasan, kecewa, kegembiraan, dan kemarahan (Ibrahim & Thawil, 2019).

Kelebihan penelitian ini adalah dari pendekatan yang saling terkait antara dua aspek kunci, yaitu kualitas pelayanan dan suasana kafe, untuk melihat bagaimana dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada pelayanan yang berkualitas tetapi juga berfokus pada desain dan penempatan furniture, serta kebersihan dalam membuat suasana kafe yang nyaman bagi pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengusaha kafe melalui meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan membuat suasana kafe yang mengedepankan kebersihan dan kenyamanan agar pelanggan merasakan kepuasan.

## METODE

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan interview mendalam dengan metode kualitatif. Penelitian ini sudah jelas untuk mengeksplorasi terkait kualitas pelayanan, dan suasana cafe terhadap kepuasan pelanggan pada Bento Kopi di Kota Cirebon. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini memiliki fokus dalam menganalisis kritis, menemukan ide-ide baru, serta memahami ide secara mendalam terhadap fenomena yang ditemukan, sehingga dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang terbaik dan suasana cafe yang mendukung kenyamanan akan meningkatkan kepuasan dari masing-masing pelanggan. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada pengunjung kafe yang datang. Data dari hasil wawancara yang diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis yang terstruktur agar menemukan ide, trend, fenomena, serta *research gap* yang ditemukan.

Table 1. Total Responden

Responden	Jumlah	Total Kunjungan
Siswa	3	2 kali berkunjung
Mahasiswa	3	3 kali berkunjung
Pegawai Swasta	4	7 kali berkunjung

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan

Pelanggan yang berkunjung ke Bento Kopi Cirebon merasakan suasana di dalam lingkungan kafe terasa bersih dan wangi, staff kafe pun memakai seragam yang rapih sesuai peraturan di dalamnya, serta cita rasa khas yang disajikan selalu konsisten tidak merubah cita rasa secangkir kopi yang dibuat. “Tempat duduk sampai toilet terlihat bersih, suasana di dalam kafe mempunyai pengharum ruangan yang wangi, karyawan di sini juga memakai seragam yang rapih sesuai ketentuan kafanya, dan saya membeli kopi tidak ada perubahan rasa setiap kali saya memesan kopi yang sama” kata beberapa pengunjung siswa yang sudah melakukan 2 kali kunjungan, pernyataan tersebut dapat diperkuat melalui keterangan beberapa pengunjung mahasiswa yang sudah melakukan kunjungan 3 kali, mengatakan “Setiap pengunjung selesai meminum kopi di tempat lalu pengunjung pergi, staff yang sigap secara cepat membersihkan meja dan kursi yang berantakan setelah dipakai oleh pelanggan yang datang, toilet juga sering dibersihkan setelah beberapa orang memakainya, makannya selalu kelihatan bersih. Karyawan di sini juga pakai seragam kafe yang rapih tidak ada karyawan yang memakai seragam berbeda,

dan rasa kopi di kafe ini selalu dijaga kualitasnya, jadi ga ada perubahan rasa, selalu mempunyai ciri khasnya sendiri”.

Pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dalam staff melayani secara tepat waktu saat pelanggan memesan, staff kafe berperilaku ramah, staff kafe merespons dengan baik saat pelanggan menanyakan produk kafe yang diinginkan, dan pengetahuan staff tentang produk-produk Bento Kopi mereka pahami sehingga dapat merekomendasikan menu baru atau sering dibeli pelanggan (*best seller*). Fakta ini dibuktikan melalui beberapa pernyataan mahasiswa yang sudah melakukan 3 kali kunjungan:

“Kalau dibilang pelayanan disini cukup baik, saat pemesanan sampai pengantaran makanan sangat cepat, ramah dan baik, semua karyawan di sini melayani dengan penuh keramahan, karyawan juga punya sikap sopan dan santun yang selalu ditunjukkan pada pengunjung yang datang ke kafe”.

Lebih lanjut disampaikan oleh beberapa pelanggan pegawai swasta yang sudah 7 kali berkunjung:

“Ketika saya pribadi dan rekan-rekan saya ada beberapa hal yang ingin ditanyakan kepada karyawan di sini, seperti makanan dan minuman apa yang *best seller* di sini, serta signature minuman di kafe ini, beberapa karyawan di bagian kasir menjelaskan detail, dari situ kami punya lebih banyak rekomendasi makanan dan minuman terutama kopi yang menurut saya dan rekan-rekan saya paling enak.”

### Suasana Cafe

Desain interior yang ditata berhasil membuat pelanggan untuk berkunjung ke kafe merasakan kenyamanan melalui tata letak furniture yang menarik dan indah, pencahayaan di dalam ruangan kafe mendukung untuk melakukan aktivitas-aktivitas pelanggan, kenyamanan kafe pun didukung dengan pemutaran musik dengan volume yang ideal. Fakta ini disampaikan oleh beberapa pengunjung mahasiswa:

“Interiornya itu menarik dan aesthetic, Bento Kopi juga tempatnya luas dan nyaman, lampu di ruangan ini mendukung untuk mengerjakan tugas-tugas kami, dan dengan diputarnya musik suara yang kecil dapat mendukung kami mengerjakan tugas. Kami juga tidak terganggu dengan musik yang diputar, karena kami dapat mendengarkan dan bisa menyimak pada saat kuliah online dimulai”.

Kenyamanan yang diberikan di Bento Kopi melalui penempatan meja dan pemilihan kursi dapat memberikan rasa betah dalam berkunjung ke kafe, tersedia dua model kursi yang dapat dipergunakan pelanggan, yang pertama duduk di lantai beralaskan bantal dan model yang kedua kursi berbahan dasar kayu. Pelanggan pun merasakan ruangan yang harum dengan penambahan pengharum ruangan di setiap sudutnya, dengan ditambahkan pengharum ruangan dapat meningkatkan kenyamanan dan aktivitas pelanggannya. Menurut beberapa pengunjung pegawai swasta:

“Kalau kenyamanan kursi di sini ada 2 mode pilihan kursi, ada yang di lantai dialaskan bantal dan ada kursi dari kayu, menurut saya ini bagus buat pilihan pengunjung duduk, pasti ada beberapa orang yang suka duduk lesehan, ada juga duduk di kursi, kalau membuat rasa nyaman itu harus wangi ya ruangnya, jadi berpengaruh banget buat pendukung aktivitas pengunjung”.

Sirkulasi di dalam Bento Kopi pun sangat baik, karena tersedianya luar ruangan (*outdoor*), pelanggan dapat kemudahan dalam bergerak untuk menemukan tempat duduk yang diinginkan oleh pengunjung kafe, tetapi diperlukannya pendingin ruangan yang mumpuni dalam mendinginkan ruangan pada saat ramai pengunjung, serta penambahan ruangan khusus untuk reuni dengan teman, kebersamaan dengan keluarga, dan rapat kantor. Fakta ini disampaikan oleh seluruh responden, mengatakan “Sirkulasi udara di kafe ini cukup baik, karena tersedia tempat *outdoor*. Pelanggan juga dimudahkan bergerak untuk menempati tempat

duduk yang dimau, karena di kafe ini ga ada ketentuan nomer meja yang harus ditempati, jadi bebas memilih duduk di mana saja. Kami mengharapkan peningkatan pendingin ruangan karena pada saat ramai pengunjung tidak merasakan dingin ruangnya, dan penambahan ruangan *private* buat reunion sama teman SMP, kumpulan sama keluarga besar, dan rapat perkantoran”.

Penelitian ini memiliki temuan yang sejalan dengan penelitian sebelumnya (Sari et al., 2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan melalui staff kafe yang memahami dan menjelaskan produk yang dijual kepada pelanggan, kecepatan staff kafe dalam merespons pesanan atau keluhan pelanggan, menjaga kebersihan akan menumbuhkan rasa aman dan nyaman pada saat berkunjung di Bento Kopi Cirebon, memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan santun, selanjutnya penelitian ini sejalan dengan (Arif & Ekasari, 2020) yang menemukan bahwa suasana cafe memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan melalui desain interior, tata letak furniture yang menarik dan indah, pencahayaan yang mendukung, pemutaran musik, kenyamanan meja dan kursi, sirkulasi udara kafe, serta ruang kemudahan bergerak untuk pelanggan. Dengan demikian, pelanggan yang berkunjung akan merasakan kepuasan datang ke Bento Kopi di Cirebon.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan berupa kecekatan menangani pesanan dan keluhan pelanggan, pemahaman terhadap produk yang dijual, kerapian seragam, kebersihan lingkungan kafe Bento Kopi Cirebon, melayani pelanggan dengan ramah, sopan, dan santun, serta didukungnya suasana cafe yang mengedepankan kenyamanan, dengan desain interior yang menarik dan indah, pencahayaan di ruangan kafe yang mendukung dalam beraktivitas pengunjung, pemutaran musik dengan volume ideal, penempatan meja dan kursi dalam mengedepankan kenyamanan, ditambahkannya pengharum ruangan agar di ruangan yang tertutup harum, sirkulasi udara yang baik di dalam ruangan kafe, serta kemudahan untuk bergerak bagi pelanggan. Dengan demikian, adanya kualitas pelayanan dan suasana cafe akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkunjung di Bento Kopi Cirebon.

## REFERENSI

- Arif, D., & Ekasari, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecopreneur*, 12, 3(2), 139–146.
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *EKOMABIS JURNAL EKONOMI MANAJEMEN BISNIS*, 01(01), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Fauzi, R., Nani, Devy, S., Mulyani, S. R., & Putra, R. B. (2022). Pengaruh Suasana Cafe Dan Persepsi Kualitas Produk Cafe Terhadap Keputusan Pembeli Pada Cafe Trend Gunung Pangilun Di Kota Padang. *JIM: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 33–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.5900/jim.v1i1.40>
- Hidayah, A. D. N., & Baehaqi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Suasana Café dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi Bike Gombong. *JIMMBA JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, BISNIS, AKUNTANSI*, 6(5), 754–769. <https://doi.org/https://doi.org/10.32639/nknkwst66>
- Hilmy, I. A., Adrian, R., Iqbal, S., & Siddiq, D. M. (2025). Studi Kualitatif Peran Kepemimpinan Transformasional Dan Integritas Dalam Memprediksi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Jasa Keuangan. *Journal Scientific of Mandalika (Jsm)*, 6(8), 2127–2133. <https://doi.org/https://doi.org/10.36312/10.36312/vol6iss8pp2127-2133>

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>
- Loba, S. K., & Situmorang, T. P. (2023). PERAN SUASANA CAFÉ, MEDIA SOSIAL DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN BERKUNJUNG KEMBALI. *Jurnal Dinamika Ekonomi Rakyat*, 2(1), 35–47. <https://doi.org/https://10.24246/dekat.v2i1.13186>
- Mahsyar, A. (2011). MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK. *JURNAL ILMU PEMERINTAHAN*, 1(2), 81–90.
- Rooroh, C. A. M., Silcyljeova, M., & Sjendry, S. . L. (2020). PENGARUH SUASANA CAFE, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA CAFE CASA DE WANEA MANADO). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 130–140. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/emba/article/view/30599/29452>
- Saputra, U. R., Larasati, E., Yuniningsih, T., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2021). Perkembangan Tren Penelitian Kualitas Pelayanan Di Indonesia Development. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 728–756. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.734>
- Sari, F. D., Basalamah, M. R., & Ramadhan, T. S. (2023). Pengaruh Suasana Cafe, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Chill Cafe Tumpang (Studi Kasus Pada Pelanggan Chill Cafe Tumpang). *E – Jurnal Riset Manajeme*, 12(02), 1393–1399. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/download/21897/16280>
- Sejati, B. S. A., & Yahya. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3), 2–19.
- Sholihah, I. A. (2020). Pengaruh suasana cafe dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di merdeka cafe nganjuk. *JURNAL PENDIDIKAN TATA NIAGA JPTN*, 8(1), 750–756. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jptn.v8n1.p%25p>
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.
- Triana, D., Sukoco, H., Farisi, H., & Safitri, A. (2024). PENGARUH SUASANA CAFE, GAYA HIDUP, KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN CAFE. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 6492–6501. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Ummah, M. F., Muhajirin, & Darmawan, I. (2024). Pengaruh Suasana Cafe Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Recceh Coffe. *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN SOSIAL (EMBISS)*, 4(4), 410–416. <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/329>