

ANALISIS KEPUTUSAN PEMILIHAN PENGUNJUNG PADA CAFE SEDULUR DIRGANTARA KECAMATAN PANTAI LABU DELI SERDANG SEBAGAI TEMPAT BEREKREASI

Syahrul Syahrul

Email : syahrulpoltekparmedan@gmail.ac.id

Politeknik Pariwisata Negeri

Abstract

This study aims to analyze and understand the influence of service quality, ambiance, and facilities on visitors' decisions to choose Cafe Sedulur Dirgantara in Kualanamu District, Deli Serdang Regency, North Sumatra.

This research is a causal study that analyzes how one variable affects another. It is exploratory in nature, conducted through direct field surveys. The sample for this study consisted of 200 selected individuals, chosen using an accidental sampling method. Data collection techniques involved interviews and questionnaires using a 5-point Likert scale. Data analysis was performed using descriptive analysis with an impact analysis method. To test the hypotheses, a correlation test was used to determine the overall interaction between variables. Subsequently, the data was analyzed using regression analysis with the aid of SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

The research results show that service quality has an influence on guest visit decisions of 0,212 and has a positive and significant relationship ($t_{count} 5,398 > t_{table} 1.660$) in the moderate category ($r = 0.461$, assessment criterion 0.40 - 0.599) on the decision to visit the cafe. Ambiance and facilities also have an influence on guest visit decisions of 0,287 with a positive and significant relationship ($t_{count} 4,582 > t_{table} 1.660$) in the moderate category ($r = 0.403$, assessment criterion 0.40 - 0.599) on the decision to visit Cafe Sedulur Dirgantara Kualanamu, Deli Serdang.

Keyword : quality, service, price, ambriance, facilities

LATAR BELAKANG MASALAH

Minat masyarakat untuk berbisnis kafe ternyata cukup tinggi. Ini dapat dengan mudah dilihat keberadaannya yang tersebar luas di setiap di sudut jalan. Kafe-kafe tumbuh dan berkembang dengan berbagai skala, mulai skala kecil hingga skala besar dengan ciri khas masing-masing serta dengan segmen pasar yang berbeda pula. Mereka berjuang untuk meraih peluang pasar yang cukup besar tersebut dengan memberikan berbagai keunggulan masing-masing, walaupun pada akhirnya banyak jugadiantara mereka yang harus berhenti beroperasi karena tidak mampu bersaing yang disebabkan berbagai hal mendasar seperti kurang memahami kebutuhan ataupun keinginan pengunjung. Melihat fenomena tersebut maka seorang pelaku bisnis kafe dituntut untuk lebih memahami secara lebih mendalam tentang perilaku pengunjung

dimana perilaku ini bisa berubah sewaktu-waktu yang disebabkan berbagai faktor. Kemampuan pelaku usaha dalam membaca tren perubahan tersebut akan memberikan pengaruh bagi perkembangan usaha kafeny. Cafe Sedulur Dirgantara memiliki lokasi yang cukup unik dimana lokasi tersebut berbatasan langsung dengan Bandar Udara Kualanamu. Ini memberikan nilai lebih yang tidak dimiliki oleh semua kafe yang ada di Deli Serdang. Kafe ini memberikan daya tarik dan pengalaman yang berbeda dimana para pengunjung dapat langsung melihat aktivitas bandar udara tersebut khususnya ketika pesawat terbang berada di landasan pacu baik ketika akan tinggal landas maupun mendarat. Tetapi hal ini tidak bisa menjadi jaminan bahwa jika kafe ini hanya mengandalkan keunikan ini, maka untuk jangka panjang kafe ini akan tetap berhasil seperti saat ini.

Pengelola diharapkan memiliki pemahaman secara menyeluruh dan mendalam terhadap berbagai faktor yang dapat mempengaruhi pelanggan untuk datang sebab tantangan ke depan pasti sudah semakin lebih kompleks dimana akan muncul kafe-kafe baru di lokasi tersebut yang sekaligus menjadi pesaing. Faktor – faktor seperti harga, aksesibilitas, kualitas pelayanan, kualitas produk, kenyamanan, kebersihan, fasilitas dan suasana menjadi sangat penting untuk diperhatikan.

RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengunjung untuk memilih Cafe Sedulur Dirgantara?
- b. Apakah suasana dan fasilitas yang disediakan Cafe Sedulur Dirgantara berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi pengunjung untuk memilih kafe ini ?

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, suasana serta fasilitas terhadap keputusan pengunjung untuk memilih Cafe Sedulur Dirgantara.

KONSEP USAHA PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN

Kafe adalah salah satu bentuk usaha jasa pelayanan makanan dan minuman. Bahkan beberapa kafe memiliki fasilitas seperti sebuah restoran dengan pelayanan yang elegan, walaupun secara umum fasilitas, menu serta pelayannya tentu berbeda dengan sebuah restoran. Marsum (2005) menyatakan bahwa : “Cafe adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluarrestoran. Kebanyakan kafe tidak

menyajikan makanan berat namun lebih berfokus pada menu makanan ringan”.

Sebagai salah satu bentuk usaha, sebuah kafe tentu memiliki sisi komersial yang menunjukkan bahwa usaha ini menitikberatkan pada profit yang dihasilkan sebagai kontribusi bagi pendapatan usaha tersebut. Itu sebabnya bisnis ini sangat menjamur dan mudah sekali ditemukan di berbagai lokasi dengan menu dangayapenyajian dan harga yang bervariasi.

MINAT KUNJUNGAN

Pelanggan adalah subjek yang diharapkan oleh pengelola kafe untuk datang berkunjung kalau bisa datang berulang, namun hal ini akan sangat dipengaruhi oleh rasa puas atau tidak puasnya mereka. Dalam beberapa istilah, minat pengunjung oleh beberapa ahli disebut juga dengan niat beli. Menurut Schiffman dan Kanuk (2010) bahwa niat beli adalah sebagai bentuk kecenderungan konsumen untuk membeli suatu produk atau jasa. Dalam kaitannya dengan konteks penelitian ini, minat berkunjung dapat diartikan sebagai keinginan atau kecenderungan pelanggan untuk mengunjungi Cafe Sedulur Dirgantara di masa depan. Untuk mendapatkan minat pengunjung tentu bukan hal yang mudah karena hal tersebut akan dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti suasana, harga, fasilitas, lokasi dan sebagainya. Itu sebabnya ada kafe yang selalu ramai namun ada juga yang sepi. Menurut Keller (2022) bahwa sikap terhadap merek, norma subjektif (pengaruh orang lain), dan *perceived behavioral control* (keyakinan akan kemampuan untuk melakukan tindakan). Merupakan anteseden penting dari niat. Maksudnya adalah merek sebuah kafe memiliki peran daya tarik pengunjung. Pengunjung akan lebih percaya pada merek tertentu sebagai akibat dari pengalaman atau rekomendasi orang lain. Itu sebabnya banyak pengunjung yang datang berkali-kali ke sebuah kafe karena kepuasannya terhadap pelayanan, fasilitas, keramahtamahan staf, kenyamanan, dan suasana.

KEPUTUSAN PEMBELI

Menurut Kotler 2020 bahwa keputusan konsumen dalam melakukan suatu pembelian produk adalah melalui suatu proses yang kompleks pada saat akan memilih, membeli, menggunakan, atau mengevaluasi produk, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Pada proses pengambilan keputusan pembelian (Kotler, 2020) membedakan lima peran yang dimainkan dalam suatu keputusan pembelian, yaitu :

1. “Pencetus Ide” Seseorang yang pertama kali mengusulkan ide untuk membeli suatu produk atau jasa tertentu.
2. Pemberi Pengaruh : Seseorang yang pendapatnya/pandangan-nya mempengaruhi keputusan pembelian.
3. Pengambil Keputusan : Seseorang yang memutuskan setiap komponen dalam keputusan pembelian : apakah membeli, apa yang dibeli, bagaimana membelinya atau dimana membelinya.
4. Pembeli : Seseorang yang melakukan pembelian yang sebenarnya.
5. Pemakai : Seseorang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Pertimbangan konsumen dalam memutuskan pemilihan sebuah kafe memiliki berbagai pertimbangan seperti kualitas produk (makanan, minuman), harga, kualitas pelayanan, suasana, fasilitas, lokasi, kenyamanan maupun aksesibilitas. Pembentukan preferensi oleh pelanggan dimana pelanggan kafe membentuk maksud pembelian lokasi kafe yang akan menjadi tempat dikunjungi. Kotler, 2020 menjelaskan terdapat dua faktor yang mempengaruhi maksud pembelian dan keputusan pembelian yaitu sikap atau pendirian orang lain dan faktor situasi yang tidak diantisipasi. Pelanggan juga membentuk suatu maksud pembelian atas dasar faktor-faktor seperti pendapatan keluarga, harga, dan manfaat produk yang dipesan. Ketika pelanggan akan bertindak, maka faktor situasi yang tidak

diantisipasi mungkin terjadi untuk mengubah maksud pembelian tersebut.

KONSEP KUALITAS PELAYANAN

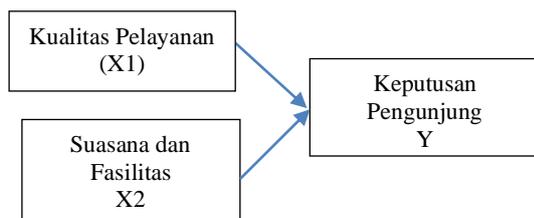
Dalam pendekatan kualitas pelayanan, sikap dan layanan karyawan kontak merupakan elemen krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa yang dihasilkan dan dipersepsikan pelanggan. Bila aspek itu diabaikan atau bahkan sengaja dilupakan maka dalam waktu yang tidak terlalu lama penyedia jasa akan kehilangan banyak pelanggan lama dan dijauhi calon pelanggan. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Selain itu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*). Keunggulan seperti ini dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan (Tjiptono, 2019). Keunggulan layanan tidak bisa terwujud apabila ada salah satu pilar yang lemah. Untuk mencapai tingkat keunggulan layanan, setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus, diantaranya memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah dan bersahabat menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak merasa tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan departemennya, mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional.

FASILITAS DAN SUASANA KAFE

Konsumen memiliki berbagai keinginan dan harapan serta pengalaman baru yang akan didapatkan ketika mengunjungi sebuah kafe. Selain menikmati menu makan-an dan minuman yang disediakan konsumen juga mengharapkan adanya suasana yang berbeda

yang membuat mereka lebih nyaman. Mereka berharap dapat menikmati suasana yang lebih menyenangkan selama berada di kafe tersebut. Berbagai fasilitas yang dibutuhkan seperti ketersediaan wifi, area parkir yang aman dan nyaman, keber-sihan toilet, tempat beribadah, ruang *ac* dan *non ac*, ketersediaan *live music*, bebas dari pengamen dan sebagainya. Bitner, 2003 menjelaskan bahwa suasana kafe mencakup elemen-elemen seperti desain interior, tata letak, pencahayaan, musik, dan tingkat kebisingan.

KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 1. Model Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Suasana serta Fasilitas terhadap Keputusan Kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara Kualannamu Deli Serdang

HIPOTESIS PENELITIAN

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengunjung dalam memilih Cafe Sedulur Dirgantara.
- H2 : Suasana dan fasilitas yang disediakan Cafe Sedulur Dirgantara berpengaruh signifikan terhadap preferensi pengunjung.

METODE PENELITIAN

Jenis / Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kausal yang menganalisis bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain dimana variabel independennya diperlakukan secara terkendali oleh peneliti untuk melihat dampaknya terhadap variabel dependen, yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan variabel dependen keputusan kunjungan. Penelitian ini bersifat

eksploratif dengan melakukan survey langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian, baik itu data sekunder maupun data primer.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung kafe. Sedangkan sampel yang diambil sebanyak 200 orang yang diambil secara terpilih, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampel*, responden yang dipilih adalah responden yang ditemukan di kafe tersebut dan bersedia menjadi anggota sampel.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk mengumpulkan data dari responden, penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa :

- Observasi fisik
- Study Kepustakaan
- Wawancara
- Kuesioner dengan jawaban menggunakan skala likert 5 poin

TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan metode analisis dampak (*impact analysis*).

PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk menguji hipotesis digunakan uji korelasi sehingga dapat diketahui interaksi antar variabel secara keseluruhan. Selanjutnya data yang didapat dari penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan *regression analysis* dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SUASANA DAN FASILITAS CAFE SEDULUR DIRGANTARA KUALANAMU DELI SERDANG

Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan, harga serta suasana dan fasilitas Cafe Sedulur Dirgantara Kualannamu Deli

Serdang dilakukan melalui hasil survey dan penelitian dilapangan dapat dianalisis secara deskriptif sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada tamu Cafe Sedulur Dirgantara didukung oleh beberapa petugas seperti petugas parkir yang menjaga keamanan kendaraan tamu, petugas kebersihan area, juru masak, petugas pembersih kolam renang, dan pelayan (*waiter*). Para petugas belum memakai pakaian seragam yang membedakan dengan tamu sehingga tamu terkadang sulit membedakan antara petugas dengan pengunjung. Para karyawan juga belum memiliki standar operasional sebagai acuan dalam menjalankan tugasnya. Pembagian tugas mereka sudah berjalan dengan baik. Para karyawan yang bekerja sebagian besar adalah suku Jawa dan mereka cukup ramah dan akrab dengan pengunjung.

b. Suasana dan Fasilitas

Cafe sedulur Dirgantara terletak di lokasi pedesaan yang asri. Jalan menuju lokasi melewati pedesaan yang bersih dan rapi dengan bentangan sawah yang cukup luas. Kafe ini memiliki lokasi yang cukup luas pada sebidang tanah seluas 1 hektar dengan suasana yang sejuk karena banyak ditanami dengan berbagai jenis tanaman mulai bunga hingga pepohonan di area kafe tersebut. Tersedia sebuah aula untuk tempat kegiatan *live music* dan tersedia pula area untuk melihat aktivitas pesawat terbang baik saat akan tinggal landas maupun saat mendarat. Tersedia juga wifi gratis. Bagi para pengunjung yang akan melakukan ibadah sholat, kafe menyediakan sebuah musolah yang cukup luas dan bersih. Demikian pula disediakan toilet pria dan wanita yang cukup bersih dan terawat yang dikhususkan bagi pengunjung kafe. Kolam renang untuk anak-anak dibuka pada saat *weekend* dan pada hari libur saja dan setiap pengunjung dikenai tarif sebesar Rp. 2000.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (X1) TERHADAP KEPUTUSAN KUNJUNGAN (Y)

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara Deli Serdang dapat dikemukakan melalui tahapan analisis yang digunakan melalui program SPSS atas data jawaban responden yang dijadikan sebagai objek penelitian. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan kunjungan dapat di analisis dengan menggunakan uji korelasi dengan tahap-tahap sebagai berikut :

a. Menentukan hipotesis dengan uji satu sisi, dimana :

$H_0: \rho = 0$, Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan kunjungan ke cafe Sedulur Dirgantara.

$H_a: \rho < 0$, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara.

b. Menentukan kriteria pengambilan keputusan dengan memberikan interpretasi pada nilai koefisien korelasi pada nilai r.

Adapun ketentuannya menurut Sugiyono (2023) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel yaitu,

Nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Dalam menentukan t_{hitung} digunakan uji dua sisi:

Jika $\text{Sig. (2-tailed)} < \alpha$ maka H_0 ditolak.

Jika $\text{Sig. (2-tailed)} > \alpha$ maka H_0 diterima

Nilai interpretasi koefisien determinasi sebesar 0,212 dimana hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan

dengan kontribusi sedang terhadap keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara. Adapun nilai korelasi antara kualitas pelayanan dengan keputusan kunjungan adalah sebesar 5,398, $t_{hitung} 5,398 > t_{tabel} 1,984$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan kunjungan. Tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan pada taraf nyata 0,05 antara kualitas pelayanan dengan keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara. Sedangkan nilai korelasi antara kualitas pelayanan dengan keputusan kunjungan adalah sebesar 0,461. Sesuai dengan ketentuan dari kriteria hubungan diantara variabel, maka kedua variabel dalam kategori “sedang” yaitu diantara 0,40 - 0,599. Maka disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan dalam kategori sedang. Dengan demikian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kategori sedang terhadap keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara.

ANALISIS PENGARUH SUASANA DAN FASILITAS (X2) TERHADAP KEPUTUSAN KUNJUNGAN (Y)

Analisis pengaruh suasana dan fasilitas terhadap keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara di Kabupaten Deli Serdang dapat dikemukakan melalui tahapan analisis yang digunakan melalui program SPSS atas data jawaban responden yang dijadikan sebagai objek penelitian. Hubungan antara suasana dan fasilitas dengan keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara di Kabupaten Deli Serdang dapat di analisis dengan menggunakan uji korelasi dengan tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Menentukan hipotesis dengan uji satu sisi, dimana :
 $H_0: \rho = 0$, tidak ada hubungan antara suasana dan fasilitas dengan keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara di Kabupaten Deli Serdang.

$H_a: \rho < 0$, antara suasana dan fasilitas dengan keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara di Kabupaten Deli Serdang.

Nilai interpretasi koefisien determinasi sebesar 0,212 dimana hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kontribusi sedang terhadap keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara. Adapun Adapun nilai korelasi antara suasana dan fasilitas dengan keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara adalah sebesar 6,595, $t_{hitung} 6,595 > t_{tabel} 1,660$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif antara suasana dan fasilitas dengan keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara. Tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang positif dan nyata pada taraf nyata 0,05 antara garuh suasana dan fasilitas dengan keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara. Sedangkan nilai korelasi antara suasana dan fasilitas dengan keputusan kunjungan adalah sebesar 0,536. Sesuai dengan ketentuan dari kriteria pengaruh diantara variabel, maka kedua variabel dalam kategori “kuat” yaitu diantara 0,40 - 0,599. Maka disimpulkan bahwa pengaruh suasana dan fasilitas terhadap keputusan kunjungan ke Cafe Sedulur Dirgantara dalam kategori kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada peneliian ini maka, terdapat beberapa point yang dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan kunjungan tamu sebesar 0,212. Adapun kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan ($t_{hitung} 5,398 > t_{tabel} 1,660$) dalam kategori sedang ($r = 0,461$, kriteria penilaian 0,40 - 0,599) terhadap keputusan berkunjung ke Cafe Sedulur Dirgantara Kualanamu, Deli Serdang.
2. Suasana dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap keputusan

kunjungan tamu sebesar 0,287. Adapun suasana dan fasilitas memiliki hubungan positif dan signifikan ($t_{hitung} 4,582 > t_{tabel} 1,660$) dalam kategori sedang ($r = 0,403$, kriteria penilaian 0,40 - 0,599) terhadap keputusan berkunjung ke Cafe Sedulur Dirgantara Kualanamu Deli Serdang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang keputusan kunjungan pengunjung dalam memilih Cafe Sedulur Dirgantara Kualanamu untuk berekrasi ada beberapa catatan yang perlu menjadi perhatian semua pihak, khususnya pengelola kafe tersebut, diantaranya :

1. Perlunya pengelola Cafe Sedulur Dirgantara untuk membuat prosedur operasi standar yang sederhana sebagai acuan semua karyawan dalam bekerja. Pengelola juga sebaiknya menyediakan pakaian seragam dan papan nama yang dikenakan setiap karyawan, memakai sepatu bagi seluruh karyawan saat bekerja sehingga akan terlihat lebih rapi dan lebih mudah dikenali oleh pengunjung khususnya di saat ramai pengunjung, sehingga akan lebih mudah dihubungi jika dibutuhkan. Melihat ada beberapa kafe di daerah sekitar maka perlu memikirkan inovasi-inovasi lain dengan mengeksplorasi potensi yang masih bisa dikembangkan sehingga akan lebih menarik bagi pengunjung.

2. Untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan pengunjung, sebaiknya pengelola menggratiskan penggunaan toilet sebab hal tersebut sudah menjadi fasilitas pengunjung selama berada di area kafe tersebut. Selanjutnya karena lokasi bangunan terpisah-pisah, sebaiknya pengelola kafe memberi nama setiap bangunan dan memberi petunjuk arah untuk memudahkan pengunjung menemukan tempat yang akan dituju. Sebaiknya pengelola juga menggratiskan fasilitas tikar khusus untuk pengunjung yang berada di balkon tempat melihat aktivitas pesawat di Bandar Udara Kualanamu karena

dengan dikenakan biaya tikar tentu akan memberatkan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2018). *Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal of Retailing, vol. 64 ...
- Azwar, Syaifudin. 2001 . Metode Penelitian, Edisi I, cet. 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach*. Journal Of Marketing. January (58) 111-124.
- Budi, Triton Prawira. 2006. SPSS13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Kotler, Philip, 2020, Manajemen Pemasaran, Terjemahan Benyamin Molan Jilid I, Edisi ke sebelas, INDEKS, JakartaKotler 2022
- Marsum, W. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. edisi 4. Yogyakarta: Andi
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer behavior* (10th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2019). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: ANDI.

Timpe, A. Dale. (2007). Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja, cetakan kelima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.