

The Influence Of Facilities And Location On Customer Satisfaction At Han's Cafe Lahat

Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Han's Cafe Lahat

Gita Suci ¹⁾; Heri Fitriadi ²⁾; Delvina Yulanda ³⁾

¹⁾ Study Program of Management, Faculty of Economic and Business, Universitas Serelo Lahat

²⁾ Departement of Management, Faculty of Economic and Business, Universitas Serelo Lahat

³⁾ Departement of Management, Faculty of Economic and Business, Universitas Serelo Lahat

Email: ¹⁾ gsuci1803@gmail.com, ²⁾ herifitriadi55@gamil.com, ³⁾ delvinayulanda22@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [02 December 2025]

Revised [03 January 2026]

Accepted [08 January 2026]

KEYWORDS

Facilities, Location, and Customer Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Han's Cafe Lahat. Jenis pwnwlitian yang digunakan adalah assosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel penelitian terdiri dari: fasilitas (X1) dan lokasi (X2) sebagai variabel independen, dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Seluruh variabel diukur dengan menggunakan skala Likert. Jumlah sampel yang diteliti adalah 97 responden. Pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan program aplikasi SPSS Versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan garis regresi sebagai berikut: $Y = 0,083 + 0,363 + 0,629$. Nilai R square (koefisien determinasi) sebesar 0,896 atau 89,6%. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan lokasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan terbukti bahwa fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disarkan kepada pemilik Han's Cafe Lahat untuk melakukan peningkatan dalam hal yang berkaitan dengan fasilitas dan lokasi Han's Cafe Lahat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of facilities and location on customer satisfaction at Han's Cafe Lahat. The type of research used is associative with a quantitative approach. The research variables consist of: facilities (X1) and location (X2) as independent variables, and customer satisfaction (Y) as the dependent variable. All variables are measured using a Likert scale. The number of samples studied was 97 respondents. Instrument testing using validity and reliability tests. The data analysis tool used is multiple linear regression with the help of the SPSS Version 25 application program. The results of this study show the following regression line: $Y = 0.083 + 0.363 + 0.629$. The R square value (determination coefficient) is 0.896 or 89.6%. The results in this study indicate that partially facilities affect customer satisfaction and location also affects customer satisfaction. Simultaneously, it is proven that facilities and location affect customer satisfaction. Therefore, we recommend that the owner of Han's Cafe Lahat make improvements to its facilities and location.

PENDAHULUAN

Industri cafe di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini mencerminkan perubahan gaya hidup masyarakat, terutama di kalangan generasi muda. Kini cafe tidak hanya sekedar tempat menikmati makanan dan minuman, namun juga berfungsi sebagai pusat interaksi sosial, ruang kerja dan media kreativitas. Namun pertumbuhan ini juga memicu persaingan yang semakin ketat di sektor kuliner, sehingga menuntut setiap pelaku usaha untuk merancang strategi pemasarannya yang inovatif dan relevan agar dapat bersaing secara efektif. Dalam situasi seperti ini cafe harus memiliki strategi pemasaran yang tidak hanya mampu menarik perhatian pelanggan namun juga mempertahankan pelanggan. Untuk mencapai hal tersebut, pelaku usaha perlu menyesuaikan strategi pemasaran yang sesuai dengan pilihan dan harapan konsumen. (Arifinanda & Wahyuni, 2022, Handini, 2020).

Di kota Lahat tingkat persaingan bisnis cukup tinggi, hal ini dapat dibuktikan dari bermunculannya cafe-cafe baru yang didesain dengan konsep yang menarik dan *aesthetic* guna untuk menarik perhatian pelanggan, cafe tersebut letaknya berada dekat dengan Han,s Cafe Lahat, hal ini menuntut pihak owner untuk lebih mengutamakan kepuasan pelanggan agar mampu bersaing dan unggul dibandingkan dengan cafe-cafe lainnya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis pada Han's Cafe Lahat, dapat di lihat dari kurangnya fasilitas yang memuaskan, seperti kurangnya stop kontak untuk mengisi daya alat elektronik

seperti handphone, laptop, tidak adanya mushola, tidak ada TV dan mikrophone untuk karaoke dan lain sebagainya. Sehingga konsumen merasa tidak puas, selain dari pada fasilitas lokasi Han's Cafe Lahat juga kurang strategis krena tidak memiliki lahan parkir yang hanya mengandalkan jalan raya saja, sehingga fenomena inilah yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin lengkap fasilitas dan lokasi akan mempengaruhi keuntungan dari Han's Cafe Lahat apabila pelanggan selalu datang kembali ke Han's Cafe Lahat.

LANDASAN TEORI

Fasilitas

Menurut (Wimana, 2024), fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disiapkan oleh perusahaan dengan tujuan menunjang kenyamanan pelanggan dalam menikmati barang atau jasa perusahaan. Perusahaan menyediakan fasilitas agar dapat digunakan pelanggan serta memberikan nilai kenyamanan tambahan dan tingkat kepuasan yang maksimal. Berikut ini indikator dari fasilitas menurut (Kotler & Keller, 2021:184), adalah sebagai berikut:

1. Desain interior dan eksterior
Desain interior merupakan karya seni dalam ruangan agar ruangan terlihat lebih estetik.
2. Tata cahaya dan warna
Tata cahaya dan warna bertujuan untuk memberikan penerangan yang nyaman serta warna yang terang agar ruangan terlihat lebih estetik dan dapat menarik perhatian pelanggan.
3. Unsur pendukung
Unsur pendukung merupakan fasilitas pendukung seperti Wi-fi gratis, colokan untuk *charger*, tempat ibadah, tempat duduk yang nyaman dan lain sebagainya untuk meningkatkan kepuasan.
4. Kondisi fasilitas
Kondisi fasilitas adalah keadaan suatu fasilitas atau perlengkapan cafe yang harus dijaga atau diperhatikan kebersihan dan kelayakannya.

Lokasi

Menurut (Biantoro & Rayman, 2021), lokasi merupakan posisi geografis sebuah objek yang diukur berdasarkan nilai strategisnya. Lokasi merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam membangun suatu usaha, sebab lokasi bisa mempengaruhi pelanggan dalam melakukan transaksi. Menurut (Tjiptono, 2020:89), indikator lokasi adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaan lahan parkir
Lahan parkir merupakan tempat yang disediakan pihak cafe untuk pelanggan meninggalkan kendaraannya jika lahan parkir yang disediakan cukup luas maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan cafe tersebut.
- b. Arus lalu lintas
Arus lalu lintas merupakan pergerakan kendaraan di sekitar lokasi cafe, dengan memperhatikan arus lalu lintas yang lancar maka akan mengurangi resiko kecelakaan.
- c. Visibilitas
Kemampuan seseorang untuk melihat dan mengamati cafe dari jarak jauh dengan jelas.
- d. Lingkungan
Lingkungan merupakan suasana atau kondisi yang ada di cafe tersebut.
- e. Keamanan dan kenyamanan
Keamanan adalah alat atau petugas yang bertugas untuk memberikan keamanan di cafe tersebut.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Jayusman et al., 2022), kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Indikator kepuasan pelanggan menurut (Tjiptono, et al., 2020:101), adalah sebagai berikut :

- a. Seperti yang diharapkan
Kesesuaian antara sesuatu yang diharapkan oleh konsumen.
- b. Minat berkunjung kembali
Keinginan konsumen untuk mengunjungi kembali karena merasakan kepuasan terhadap sesuatu yang disediakan.

- c. Keberanian untuk merekomendasikan
Kesanggupan konsumen untuk merekomendasikan produk atau jasa yang diketahui keluarga dan teman mereka
- a. Fasilitas Tambahan
Ketersediaan fasilitas seperti Wi-Fi, colokan listrik, dan area luar ruangan.
- b. Rekomendasi
Rekomendasi dari teman atau keluarga dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk mengunjungi cafe.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian Asosiatif kuantitatif, karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu hubungan maupun pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent yang dimana variabel dependentnya atau variabel (X1) yaitu fasilitas dan variabel (X2) yaitu lokasi dan variabel dependent atau variabel (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini ialah pelanggan Han's Cafe Lahat. Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* yang pengambilan sampelnya dengan cara acak atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan kriteria maka orang tersebut bisa dijadikan sebagai sampel (*respondent*). Teknik yang dipakai untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Besar populasi atau jumlah populasi

N = Jumlah sampel

e = Batas toleransi kesalahan (*Error Tolerance*)

Maka sampel yang didapat yaitu:

$$n = \frac{2.824}{1 + 2.824 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{2.824}{1 + 2.824 (0,01)}$$

$$n = 96,58$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 96,58 dan dibulatkan menjadi 97 orang.

Instrumen penelitian ini menggunakan kusioner atau angket yang merupakan sejumlah pernyataan yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data yang digunakan dengan menggunakan skala likert. Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah : Wawancara, observasi, kusioner. Objek penelitian ini adalah Han's Cafe Lahat. Jenis data yang digunakan yaitu Data Kuantitatif. Berikut sumber data yang dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dilakukan uji validitas data, reliabilitas dan uji asumsi klasik. Teknik analisis yang digunakan yaitu Analisis linier berganda, dengan persamaan regresi :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y= Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b1 = Koefisien Regresi Untuk X1

b2 = Koefisien Regresi Untuk X2

X1= Fasilitas

X2 = Lokasi

e = Standar *error*

Penelitian ini juga dilakukan perhitungan koefisien korelasi (r), koefisien determinasi (r²), uji t dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kusioner. Suatu kusioner dikatakan valid jika pernyataan pada kusioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut. Dengan tingkat kepercayaan = 95% ($\alpha = 0.05$), *degree of freedom* (df) = $n - 2 = 97 - 2 = 95$ didapat r tabel = 0,199. Dengan kriteria pengujianya sebagai berikut :

- Jika r hitung > r tabel, maka butir pertanyaan dapat dikatakan valid.
- Jika r hitung < r tabel, maka butir pertanyaan dapat dikatakan tidak valid.

Berikut disajikan data terkait uji validitas yang telah diolah menggunakan SPSS Versi 25.0 :

Fasilitas (X1)

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.739	0.1996	Valid
2	0.700	0.1996	Valid
3	0.714	0.1996	Valid
4	0.789	0.1996	Valid
5	0.745	0.1996	Valid
6	0.771	0.1996	Valid
7	0.617	0.1996	Valid
8	0.669	0.1996	Valid
9	0.652	0.1996	Valid
10	0.612	0.1996	Valid

Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung > r tabel, maka dapat dikatakan bahwa butir pertanyaan yang digunakan dinyatakan valid. Dengan demikian alat ukur yang digunakan sesuai untuk mengukur variabel fasilitas.

Variabel Lokasi (X2)

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Lokasi (X2)

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.739	0.1996	Valid
2	0.707	0.1996	Valid
3	0.718	0.1996	Valid
4	0.763	0.1996	Valid
5	0.733	0.1996	Valid
6	0.703	0.1996	Valid
7	0.749	0.1996	Valid
8	0.610	0.1996	Valid
9	0.653	0.1996	Valid
10	0.682	0.1996	Valid

Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung > r tabel, maka dapat dikatakan bahwa butir pertanyaan yang digunakan dinyatakan valid. Dengan demikian alat ukur yang digunakan sesuai untuk mengukur variabel fasilitas.

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0.618	0.1996	Valid
2	0.637	0.1996	Valid
3	0.570	0.1996	Valid
4	0.529	0.1996	Valid
5	0.543	0.1996	Valid
6	0.723	0.1996	Valid
7	0.532	0.1996	Valid
8	0.658	0.1996	Valid
9	0.718	0.1996	Valid
10	0.717	0.1996	Valid

Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung > r tabel, maka dapat dikatakan bahwa butir pertanyaan yang digunakan dinyatakan valid. Dengan demikian alat ukur yang digunakan sesuai untuk mengukur variabel fasilitas.

Uji Reliabelitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu pertanyaan yang menunjukkan seberapa baik variabel tersebut berfungsi yang dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Variabel dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut > 0.60. Namun jika nilai variabel tersebut < 0.60 maka variabel tersebut dianggap tidak reliabel. Hasil dari uji reliabilitas pada variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Syarat Minimal Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Fasilitas (X1)	0,878	0,60	Reliabel
2	Lokasi (X2)	0,886	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,828	0,60	Reliabel

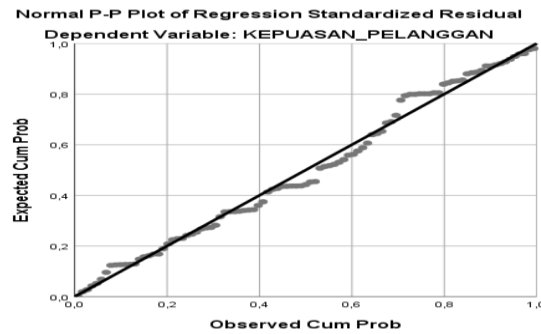
Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Hasil tabel di atas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel fasilitas adalah sebesar 0,878 yang artinya > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel tersebut adalah reliabel atau terpercaya, kemudian nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel lokasi sebesar 0,886 > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi adalah reliabel, dan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,828 > 0,60 artinya variabel kepuasan pelanggan juga dapat disimpulkan reliabel.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan pengujian yang digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Hal ini dapat dilihat dari grafik normal probability plot berikut ini :

Gambar 1 Uji Normalitas Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual



Berdasarkan gambar di atas menjelaskan hampir semua titik – titik atau gelembung mendekati garis diagonal, hal ini berarti menunjukkan bahwa kondisi normalitas terpenuhi. Dengan demikian pengujian statistik dapat dilakukan pada penelitian untuk menguji hipotesis.

Uji Multikolinieritas

Untuk menguji asumsi multikolinieritas adalah dengan cara mengamati nilai dari *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* > dari 1 dan nilai VIF < 10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan Program Plikasi SPSS Versi 25.0 hasil yang didapat adalah sebagai berikut :

Tabel 5 Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	FASILITAS LOKASI	,241 ,241	4,155 4,155

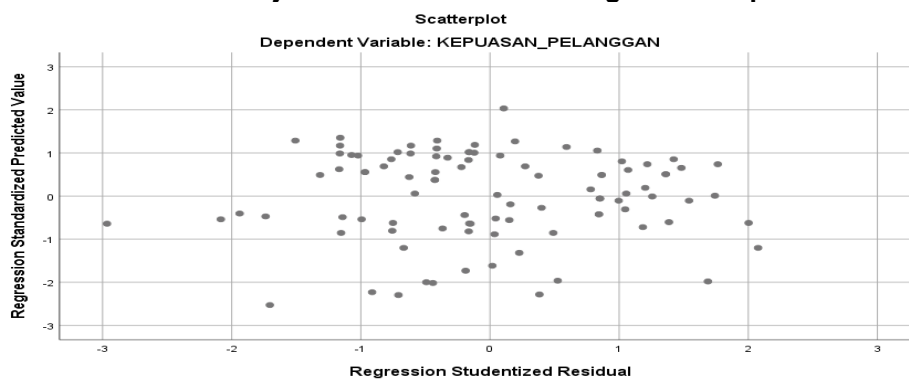
Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai tolerance variabel independent = 0,241 > 1. Sedangkan nilai VIF variabel independent adalah 4,155 < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berikut ini hasil dari uji heterokedastisitas yang diolah dengan menggunakan SPSS Versi 25.0:

Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot



Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Hasil output di atas dapat diketahui bahwa titik – titik tidak membentuk pola yang jelas dan titik – titik menyebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam model regresi.

Uji Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dengan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X1) dan Lokasi (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Perhitungan persamaan regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6 Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	,083	1,251	
	FASILITAS	,363	,067	,364
	LOKASI	,629	,069	,614

Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas menggunakan SPSS seperti yang telah disajikan pada tabel diatas, persamaan regresi yang didapat adalah :

$$Y = 0,083 + 0,363 + 0,629.$$

Dengan penjelasannya berikut ini :

1. Nilai *constant* (β_0) sebesar 0,083, hal ini berarti jika variabel fasilitas (X1) dan Lokasi (X2) diabaikan atau diasumsikan nol maka nilai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,083.
2. Hasil analisis diperoleh nilai koefisien regresi variabel Fasilitas (β_1) sebesar 0,363, hal ini memiliki makna jika variabel Fasilitas (X1) ditingkatkan sebesar satuan–satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,363 satu – satuan.
3. Hasil analisis diperoleh nilai koefisien regresi variabel Lokasi (β_2) sebesar 0,629, hal ini memiliki makna jika variabel Lokasi (X2) ditingkankan sebesar satu–satuan maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,629 satu-satuan.

Uji T

Uji T dilakukan dengan membandingkan T hitung dengan T tabel nilai T hitung dapat dilihat pada hasil pengolahan data SPSS 25.0 tabel dibawah ini :

Tabel 7 Uji Parsial (Uji T)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	,067	,947
	FASILITAS	5,431	,000
	LOKASI	9,163	,000

Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Uji F

Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel nilai F hitung dapat dilihat pada hasil pengolahan data SPSS 25.0 tabel dibawah ini :

Tabel 8 Uji Simultan (F)

Model		F	Sig.
1	Regression	415,893	,000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber : Data Diolahh Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena vriabel independent yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel devendent.

Tabel 9 Koefisien Determinasi

Mo del	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,948 ^a	,898	,896	1,847

Sumber : Data Diolah Dengan Program SPSS Versi 25.0 tahun 2025

Hasil tabel di atas menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,896, hal ini memiliki makna besarnya kontribusi pengaruh variabel fasilitas (X1) dan lokasi (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,896 atau 89,6%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan jawaban dari hipotesis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Han's Cafe Lahat.
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Han's Cafe Lahat.
3. Fasilitas dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Han's Cafe Lahat

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan Fasilitas
Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka disarankan agar Han's Cafe Lahat lebih meningkatkan fasilitasnya mulai dari menambah stop kontak di setiap meja, menyediakan fasilitas untuk karaoke, menyediakan mushola.
2. Peningkatan lokasi
Meningkatkan lokasi juga terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka penting bagi Han's Cafe Lahat agar menyediakan tempat parkir khusus bagi pelanggan han's cafe lahat dan mempertimbangkan untuk membuka cabang Han's Cafe di lokasi yang lebih strategis.
3. Evaluasi dan inovasi
Han's cafe lahat perlu melakukan evaluasi rutin agar dapat mengetahui kepuasan pelanggan. Inovasi juga harus dilakukan, baik dari segi fasilitas maupun lokasi agar dapat memuaskan pelanggan dan meningkatkan pendapatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifinanda, F., & wahyuni, H. C. 2022. Analisa Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Produktivitas Perusahaan Industri Pada Industri Cafe. *In Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)*. Volume 6. (Nomor 1); 025-030.
- Biantoro & Rayman. 2021. Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Martabak BAPR. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Startup Bisnis*. Volume 6. (Nomor 1), 40-49.
- Handini, Y. D. 2020. Pengembangan Industri Kreatif Kafe Kopi Dalam Meningkatkan Sektor Pariwisata di Kabupaten Bondowoso. *Journal Of Tourism and Creativity*. Volume 4. (Nomor 1), 73-84.
- Jayusman, H., Khotimah, S., Damanik, G. O. S. 2022. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun. *Jurnal Magenta*. Volume 10. (Nomor 2); 93-100.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2021. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*.
- Tjiptono, F. 2020. *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wimana, A. D. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan Café Kandang Ogut's. *STIM YKPN Yogyakarta*. <http://repository.stimykpn.ac.id/id/eprint/570>.