

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DINE IN STARBUCKS EXPERIENCE BAR
BUAH BATU BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pariwisata*



Oleh
Andi Yudaraharja
NIM
1807664

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN *DINE IN STARBUCKS EXPERIENCE BAR BUAH*
BATU BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID 19**


Disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I



Agus Sudono, S.E., MM.
NIP. 19820508.200812.1.002

Pembimbing II



Wildan Nurhidayat, S.Pd., MM.Par.
NIP. 92020041.986101.0.101

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Industri Katering



Dr. Woro Priatini, S.Pd., M.Si.
NIP. 19710309.201012.2.001

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN *DINE IN STARBUCKS EXPERIENCE BAR BUAH*
BATU BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID 19**

Oleh

Andi Yudaraharja
1807664

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

**©Andi Yudaraharja
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2023**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak ulang,
difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan, bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN *DINE IN STARBUCKS EXPERIENCE BAR BUAH BATU BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID 19***” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2023

Andi Yudaraharja

UCAPAN TERIMAKASIH

Bismillaahirrahmaanirrahiim, Segala Puji dan Syukur dipanjatkan ke Hadirat Allah SWT atas Rahmat dan RidhoNya yang telah melimpahkan NikmatNya kepada segenap MakhluKNya diberikan sehat *wal'afiat*. Tidak lupa Shalawat serta Salam dihaturkan kepada suri tauladan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang senantiasa kita semua menantikan *Syafaat*-nya kelak di *Yaumul Akhir*, *Aamiin*.

Alhamdulillah skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan teriring doa yang dipanjatkan, dukungan dan keharibaan kasih sayang kedua orang tua tercinta, Papah almarhum Agus Alex Yanuar, ST., MT. dan Mamah NR Ruyani, S.Sos., M.Si

Penyusunan skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Pariwisata (S.Par) pada Program Studi Manajemen Industri Katering, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Diakui sepenuhnya, bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang di sekeliling yang berkenan mendukung dan membantu. Terima kasih disampaikan kepada :

1. Prof. Dr. M. Solehuddin M.Pd.,MA, Rektor Universitas Pendidikan Indonesia;
2. Prof. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial;
3. Dr. Woro Priatini, S.Pd., M.Si. Ketua Prodi Manajemen Industri Katering;
4. Agus Sudono, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
5. Wildan Nurhidayat, S.Pd., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa berkenan meluangkan waktu dengan penuh perhatian memberikan dukungan, semangat, arahan dan bimbingan selama penulis menyusun skripsi hingga selesai;
6. Seluruh Staff dan Dosen Program Studi Manajemen Industri Katering yang telah mendidik memberi ilmu yang berharga selama penulis menjadi mahasiswa;
7. *Team Management* bersama *Partners Barista Starbucks Rest Area KM 97*, Starbucks Bandung Indah Plaza, Starbucks Living Plaza Bandung, yang selalu memberikan *support* kepada penulis dalam proses bekerja serta perkuliahan saat Semester 3 hingga Semester 7;
8. Keluarga besar Starbucks *Experience Bar* Buah Batu periode 2021 - 2022, Yosie Kristianti selaku *Store Manager*, Wendy Rachmadian selaku *Assistant Store*

Manager, Wildan Rakhman selaku *Store Manager* Starbucks PPAU, untuk *Shift Supervisor* M. Syaifudin, Rizuma Zaenal N, Avi Audina, Sekar Melati, serta kepada *Partners Barista Part Time dan Full Time*, Veirly H, Rheina A, Jasvin Valerian, Irvan M. Rizky, Pooja Kaur, Putri Pramawardani, Johan Manuel H, Billy Priatna, Jessil Noor A, Difky Renaldy, Ardiansyah H, Rizky Iman A, Tsanny K.R, Sandra A, M. Farhan, yang banyak memberikan dukungan serta pengalaman berharga kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan juga tugas akhir saat Semester 6 hingga Semester 7;

9. Kristianti Sherly Octaviani, Carolline N. Citra, Syahrul Ramadhan, Syifa Ainurrohmah, yang sudah membantu penulis dalam perkuliahan dan penulisan skripsi;
10. Sahabat yang membuat warna selama perkuliahan dan tempat bertukar pikiran, semoga *ukhuwah* ini senantiasa dapat terjaga, *Aamiin*;
11. Teman seangkatan MIK 2018 yang telah memberikan memori, pengalaman dan pelajaran selama 5 tahun ini.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis menerima kritik maupun saran yang dapat menyempurnakannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca sekalian. Terima kasih.

Bandung, Agustus 2023

Andi Yudaraharja

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DINE IN STARBUCKS EXPERIENCE BAR BUAH
BATU BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID 19**

Andi Yudaraharja

1807664

ABSTRAK

Perkembangan Pariwisata di Kota Bandung didukung tempat wisata perkotaan dan destinasi wisata kuliner pada Masa Pandemi Covid-19 menuntut adanya adaptasi. Salah satu penopang bisnis kuliner *Food & Beverage* (F&B) adalah keberadaan Barista sebagai *frontliner* ujung tombak pelayanan bagi konsumen. *Starbucks Coffee* salah satu *Top Brand* tempat ngopi yang diminati secara umum di Indonesia adalah salah satu perusahaan dalam bidang F&B.

Penelitian bertujuan untuk menggambarkan : kualitas pelayanan Barista; kepuasan Konsumen *Dine In* dan pengaruh kualitas pelayanan Barista terhadap kepuasan konsumen *Dine In Starbucks Experience Bar Buah Batu Bandung* pada Masa Pandemi Covid-19.

Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode analisis data menggunakan analisis jalur (Path Analysis) dibantu Aplikasi IBM SPSS Statistics 25 for Windows.

Hasil penelitian deskriptif menunjukkan, baik variabel Kualitas Pelayanan Barista maupun variabel Kepuasan Konsumen ditunjukkan pada garis kontinum dengan kategori tinggi. Adapun hasil penelitian verifikatif menunjukkan, bahwa dari ke 5 (variabel) eksogen (keandalan~realibility X1; daya tanggap ~ responsiveness X2; kepastian ~ assurance X3, empati ~ emphaty X4 dan berwujud ~ tangible X5) yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap variabel endogen (kepuasan konsumen Y) secara keseluruhan dapat diterima. Hal ini ditunjukkan dari pengujian hipotesis digunakan perhitungan statistik, yaitu Uji F dan Uji T. Dengan tingkat signifikansi nilai thitung Harga (7,309) lebih besar dari ttabel (1,988) dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha; 0,05$, maka pada tingkat kekeliruan 5% keputusan uji adalah menolak H_0 sehingga H_a diterima. Hal

ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Uji T untuk Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen nilai hitung Kualitas Pelayanan (5,737) lebih besar dari ttabel (1,988) dan nilai signifikansi 0,000 & $\alpha=0,05$, maka pada tingkat kekeliruan 5% keputusan uji adalah menolak H_0 sehingga H_a diterima. Yang artinya, bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Uji F untuk harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Nilai Fhit diperoleh sebesar 71,969 dengan signifikansi 0,000. Hasil perbandingan nilai uji terlihat Fhit sebesar 71,969 lebih besar dari pada Ftabel sebesar 3,104 dan juga jika dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama Kualitas Pelayanan (keandalan ~ realibility; daya tanggap ~ responsiveness; kepastian ~ assurance, empati ~ emphaty dan berwujud ~ tangible) berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Barista, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF BARISTA SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION DINE-IN STARBUCKS EXPERIENCE BAR BUAH BATU
BANDUNG DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

Andi Yudaraharja

1807664

ABSTRACT

The development of tourism in the city of Bandung is supported by urban tourist attractions and culinary tourism destinations during the Covid-19 pandemic, which demands adaptation. One of the pillars of the Food & Beverage (F&B) culinary business is the existence of Baristas as the front liners of customer service. Starbucks Coffee, one of the Top Brand coffee shops that is in general demand in Indonesia, is a company in the F&B sector.

The research aims to describe: Barista service quality; Dine In Consumer satisfaction and the influence of Barista service quality on customer satisfaction Dine In Starbucks Experience Bar Buah Batu Bandung during the Covid-19 Pandemic.

The research method used is a survey with a quantitative approach that is descriptive and verificative. Data collection techniques through questionnaires, interviews and observation. The number of respondents was 100 people. The data analysis method uses path analysis (Path Analysis) assisted by the IBM SPSS Statistics 25 Application for Windows.

The results of the descriptive study show that both the Barista Service Quality variable and the Consumer Satisfaction variable are shown on the continuum line with the high category. The results of the verification research show that out of the 5 (variables) exogenous (reliability ~ reliability X1; responsiveness ~ responsiveness X2; certainty ~ assurance X3, empathy ~ empathy X4 and tangible ~ tangible X5) which are hypothesized to influence endogenous variables (customer satisfaction Y) overall acceptable. This is shown by testing the hypothesis using statistical calculations, namely the F test and T-test. 0.05, then at an error rate of 5% the test decision is to reject Ho so that Ha is accepted. This means that service quality affects consumer satisfaction. T-test for Service Quality on Customer Satisfaction The calculated value of Service Quality (5.737) is greater than ttable (1.988) and the significance value is 0.000 & $\alpha = 0.05$, then

at an error level of 5%, the test decision is to reject H_0 so that H_a is accepted. This means, that Service Quality affects Consumer Satisfaction. The F test for price and service quality on consumer satisfaction obtained the F_{hit} value of 71.969 with a significance of 0.000. The results of the comparison of the test values show that the F_{hit} is 71.969 greater than the F_{table} of 3.104 and also when viewed from a significance value of 0.000 it is less than 0.05. So that it can be concluded together that service quality (reliability ~ reliability; responsiveness ~ responsiveness; certainty ~ assurance³, empathy ~ empathy and tangible ~ tangible) has a real effect on consumer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Barista, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
LEMBAR HAK CIPTA.....	3
LEMBAR PERNYATAAN	4
UCAPAN TERIMAKASIH.....	5
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT	9

DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR TABEL.....	15
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pariwisata.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Restoran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 <i>Coffee Shop</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Pandemi <i>Corona Virus Disease</i> 2019 (Covid-19)	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Kebijakan Pemerintah	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Kondisi Usaha Kuliner pada Masa Pandemi COVID-19	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Data yang Diperlukan.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.

3.6.2 Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Rancangan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Starbucks Coffee di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 <i>Starbucks</i> di Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Starbucks Experience Bar Buah Batu Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Asal Daerah	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Berkunjung dengan Siapa	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Berkunjung	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Kisaran Pembelanjaan	Error! Bookmark not defined.
4.2.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan	Error! Bookmark not defined.
4.2.7 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Gambaran Kualitas Pelayanan Barista <i>Starbucks</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 <i>Reability</i> / Keandalan (X_1).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 <i>Assurance</i> / Kepastian	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 <i>Empathy</i> / Empati.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 <i>Tangible</i> / Berwujud.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.7 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Barista	Error! Bookmark not defined.
4.3.8 Gambaran Kepuasan Konsumen <i>Dine In</i> ..	Error! Bookmark not defined.
4.4 Gambaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Barista terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

4.4.1 Hasil Pengujian Kolerasi dan Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Uji Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Uji Hipotesis dan Pengujian Signifikansi Secara Parsial (Uji Error!	Bookmark not defined.
4.5 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Pembahasan Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Pembahasan Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 Keandalan (<i>Reliabilitas</i>) berpengaruh atas Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4.5.4 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) berpengaruh Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.5.5 Kepastian (<i>Assurance</i>) berpengaruh terhadap Harga	Error! Bookmark not defined.
4.5.6 Empati (<i>Emphaty</i>) berpengaruh terhadap Faktor Emosional	Error! Bookmark not defined.
4.5.7 Berwujud (<i>Tangible</i>) berpengaruh terhadap Biaya/Kemudahan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Gambaran Kualitas Pelayanan Barista	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Gambaran Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
5.1.3 Gambaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Barista	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	16
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS DAN UJI REABILITASI	Error! Bookmark not defined.
<i>Reliability Statistics</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>Responsiveness (X₂)</i>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3 DATA RESPONDEN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 4 DATA JAWABAN RESPONDEN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 5 DATA JAWABAN RESPONDEN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6 TABEL T TITIK PRESENTASE DISTRIBUSI	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 7 TABEL F TITIK PRESENTASE DISTRIBUSI F	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 8 LEMBAR BIMBINGAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 9 DOKUMENTASI	Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN 10 SURAT PENELITIANError! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 11 SK PEMBIMBINGError! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 12 RIWAYAT HIDUPError! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Jumlah Restoran**,.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 2.1 Service Quality : The Six Criteria of Good Service Quality**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 3.1 Peta Lokasi Starbucks *Experience Bar Buah Batu Bandung***Error! Bookmark not defined.
- Gambar 3.2 Diagram Jalur Hipotesis**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 3.3 Diagram Jalur Hipotesis (1,2,3,4,5) ..**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.1 Sebaran Starbucks yang ada di Kota Bandung**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.2 *Starbucks Experience Bar Buah Batu Bandung***Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.3 Struktur Organisasi**.....Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.4 Struk pembayaran Starbucks Indonesia**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.5 Struk pembayaran Starbucks Indonesia (Customer Voice)**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.6 *Feedback Starbucks Experience Bar Buah Batu Bandung***Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan pada Garis Kontinum**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.8 Variabel Kepuasan Konsumen pada Garis Kontinum**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.9 Diagram Jalur**Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4.10 Minuman Kemasan 1 Liter *Starbucks***Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 *Top Brand for Teens Index (TBI) Coffee Shop (%)***Error! Bookmark not defined.
- Tabel 1.2 Rata Rata Kunjungan Konsumen**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 1.3 Respon Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.2 Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Asal Daerah**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Berkunjung Dengan Siapa**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Kisaran Pembelian**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan**Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.9 Tanggapan Konsumen *Dine In* terhadap *Reability***Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.10 Tanggapan Konsumen *Dine In* terhadap *Responsiveness***Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.11 Tanggapan Konsumen *Dine In* terhadap *Assurance***Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.12 Tanggapan Konsumen *Dine In* terhadap *Empathy***Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.13 Tanggapan Konsumen *Dine In* terhadap *Tangible***Error! Bookmark not defined.
- Tabel 4.14 Jumlah Perhitungan Tanggapan Konsumen**Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.15 Kepuasan Konsumen *Dine In*Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.16 Koefisien Korelasi Variabel Kualitas PelayananError! Bookmark not defined.

Tabel 4.17 Koefisien Determinasi (Rsquare).....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.18 Interpretasi Koefisien Korelasi.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.19 Output Anova Kualitas Pelayanan BaristaError! Bookmark not defined.

Tabel 4.20 Koefisien Jalur.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.21 Hasil Pengujian Koefisien JalurError! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainayya, L., & Ikhsani, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Savero Bogor. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 288–292. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/50720>
- Alim Irhamna, S. (2018). Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Perekonomian Masyarakat Sekitar Objek Wisata di Dieng Kabupaten Wonosobo. *Economics Development Analysis Journal*, 6(3), 320–327. <https://doi.org/10.15294/edaj.v6i3.22277>
- Alvianna S, Ika H, Hidayatullah S, Lasarudin A, E. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Panderman Coffee Shop di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 380–392. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Ananda, P., Sudiarti, S., & Mulyati, S. (2022). Pengaruh Brandambassador Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ms Glow. *Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer*, 6(2), 66–78.
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85–94. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.257>
- Bahri, B. (2018). Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Variabel Lokasi, Pelayanan, Kualitas Produk, Nilai Emosional, dan Disain Interior yang Berdampak pada Tingkat Pembelian. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 8(1), 60. <https://doi.org/10.30588/jmp.v8i1.388>
- Devia, A. N., Aisjah, S., & Puspaningrum, A. (2018). Management and Economics Journal E-ISSN: 2598-9537 P-ISSN: 2599-3402 THE INFLUENCE OF BRAND EXPERIENCE AND SERVICE QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION IN STARBUCKS COFFEE MALANG. *Management and Economics Journal E-ISSN: 2598-9537 P-ISSN: 2599-3402*, 2(2), 161–170.
- Dwi, P., & Utomo, S. (2023). Analisa Pelayanan Barista Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Coffe Shop Starbucks. *Administrasi Bisnis*, 11(1), 60–67.
- Dwiana Putri, A., & Astuti, R. T. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(2), 1–10. Retrieved from <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Elsa Catriana. (2020). Riset: Konsumen yang Dine In Turun Drastis, Layanan Delivery Meningkat Tajam. Retrieved March 5, 2023, from <https://www.google.com/search?q=konsumen+din+in+dan+delivery&oq=konsumen+din+in+dan+delivery&aqs=chrome..69i57j33i10i160.8526j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Endang, S. (2018). PENGARUH KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA WILAYAH II CIPUTAT. *KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(3), 49. <https://doi.org/10.32493/jk.v6i3.y2018.p49-58>

- Febrianto, Y., & Sitinjak, T. J. R. (2017). Untuk Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan Air. Retrieved from <https://journal.ubm.ac.id/index.php/business-management/article/view/252>
- Firdaus, E., & Purwanti, O. S. (2020). Coronavirus Disease (COVID-19) pada Pasien Hemodialisis. *Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)*, 11(2), 71–78. <https://doi.org/10.32695/jkt.v11i2.77>
- Fithriansyah, H. (2021). Menelisik Awal Kehadiran Pandemi COVID-19 Menurut Ahli. Retrieved March 23, 2022, from <https://www.liputan6.com/health/read/4504412/menelisik-awal-kehadiran-pandemi-covid-19-menurut-ahli>
- Hanifah, R. D. (2020). Pengaruh Food Quality dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Gaembull Korean and Japanese Restaurant Barbeque All You Can Eat Cabang Bintaro). *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 2(2). <https://doi.org/10.30813/fame.v2i2.1990>
- Harmaji. (2022). Work From Anywhere (WFA) Sebagai Pola Kerja Baru Pasca Pandemi COVID -19. Retrieved July 21, 2023, from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/15238/Work-From-Anywhere-WFA-Sebagai-Pola-Kerja-Baru-Pasca-Pandemi-COVID-19.html>
- Hatnaningtiyas, A. P., & Subari, S. (2022). Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan dine in di “MANA KOPI” Sidoarjo. *Agriscience*, 3(2), 361–384. <https://doi.org/10.21107/agriscience.v3i2.15536>
- Heliany, I. (2019). Wonderful Digital Tourism Indonesia Dan Peran Revolusi Industri Dalam Menghadapi Era Ekonomi Digital 5.0. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(1), 21–35. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i1.483>
- Herdiansyah, D., & Fahrizal, M. (2021). Jurnal Ilmiah Poli Bisnis. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 13(2), 140–151.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi Karakteristik pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.48350>
- Herina, G. F., Baharta, E., & Taufik, R. (2021). Strategi Promosi Stuja Coffee Jakarta Selama Pandemi Covid-19 Melalui Media Sosial. *E-Proceeding of Applied Science*, 7(4), 826–834.
- Heriyanto. (2020). TINJAUAN BARISTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI COMMON GROUNDS COFFEE & ROASTERY PALEMBANG, 1–3. Retrieved from <http://repository.binadarma.ac.id/1325/>
- Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i2.842>
- I Dewa Nyoman Usadha. (2021). Peran Kecukupan Modal (Car) Memediasi Pengaruh. *Satyagraha*, 4(1).
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas*

Ekonomi UNIAT, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>

- iPrice. (2022). Harga Makanan & Minuman Starbucks Terbaru. Retrieved from <https://iprice.co.id/starbucks/makanan-minuman>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047), 1–12.
- Kakunsi, E., Pangemanan, S., & Pontoh, W. (2017). Pengaruh Gender Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 391–400. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17771.2017>
- kemenparekraf. (2021). Badan Promosi Pariwisata Kota Bandung Siap Dorong Pemulihan Ekonomi. Retrieved from <https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/badan-promosi-pariwisata-kota-bandung-siap-dorong-pemulihan-ekonomi/>
- Lorenssa, B. A., Astuti, M., & Husniati, R. (2020). Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope, 8(3), 249–260.
- Ma'rif, S. (2022). Hubungan Antara Kreatifitas dan Gaya Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Peserta Didik, 1(Desember), 53–64.
- Maghfirani, T. A., & Sulistyawati, L. (2021). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dalam Peningkatan Kepuasan Konsumen (Studi pada Starbucks Coffee Galaxy Mall). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(4), 354. <https://doi.org/10.32493/dr.v4i4.11070>
- Maidiana, M. (2021). Penelitian Survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 20–29. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.23>
- Mayliza, R. (2019). Analisis Customer Satisfaction dan Behavioral Intention dilihat dari Service Quality, Food Quality dan Price/Value di Restoran Mcdonald'S Depok. *Osf*, 1–13.
- Mentang, J. J. ., Ogi, I. W. ., & Samadi, R. (2021). Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic Jurnal Emba Vol . 9 No . 4 Oktobe. *Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690. Retrieved from file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN MARINA HASH IN MANADO DI MASA PANDEMI COVID-19.pdf
- Mu'tashim, M. I., & Slamet, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Coffee Shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10(2), 118–132. <https://doi.org/10.29244/jmo.v10i2.30131>
- Muhani, M., & Nurani, T. A. (2022). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Starbucks: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi dan Kepercayaan Pelanggan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 18(1), 84. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v18i1.1577>
- Ningsih, D. D. S., & Maika, M. R. (2020). Strategi Bauran Pemasaran 4P Dalam Menentukan Sumber Modal Usaha Syariah Pedagang Pasar di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 693. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1464>

- Nurdin, Hamdhana, D., & Iqbal, M. (2018). Aplikasi Quick Count Pilkada Dengan Menggunakan Metode Random Sampling Berbasis Android. *E-Journal Techsi Teknik Informasi*, 10(1), 141–154. Retrieved from <https://doi.org/10.29103/techsi.v10i1.622>
- Ongkowidjoyo, H. (2015). The Impact of Brand Equity towards Customer Loyalty of Starbucks: Testing the Role of Customer Satisfaction as the Mediate Variable. *IBuss Management*, 3(2), 186–195. Retrieved from <https://publication.petra.ac.id/index.php/ibm/article/view/3723>
- Pranawukir, I., Hiswati, & Hamboer, M. J. E. (2021). Pengaruh Strategi Harga dan Produk Furniture Terhadap Perilaku Pembelian Pada Konsumen (Studi Analisis Metode Verifikatif terhadap Pembeli Furniture Olympic pada Cabang Outlet Carefour MT Haryono). *Jurnal Ilmu Komunikasi PROGRESSIO*, 2(2), 1–23.
- Prasetya, S. (2021). Aturan PSBB Proporsional. Retrieved July 21, 2023, from <https://www.bandung.go.id/news/read/5485/aturan-psbb-proporsional-terbaru-keluar-ini-yang-wajib-diketahui>
- Purnia, D. S., Adiwisatra, M. F., Muhajir, H., & Supriadi, D. (2020). Pengukuran Kesenjangan Digital Menggunakan Metode Deskriptif Berbasis Website. *EVOLUSI : Jurnal Sains Dan Manajemen*, 8(2). <https://doi.org/10.31294/evolusi.v8i2.8942>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i1.24>
- Rahmah, P., Rajeng, A. B., & Erpiana. (2020). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pt. pengadaian (persero) kantor cabang watansoppeng. *Jurnal Ilmiah METANSI "Manajemen Dan Akuntansi"*, 3(2), 46–52. Retrieved from <https://journal.metansi.unipol.ac.id/index.php/jurnalmetansi/article/view/106%0Ahttps://journal.metansi.unipol.ac.id/index.php/jurnalmetansi/article/download/106/100>
- Rasmikayati, E., Afriyanti, S., & Saefudin, B. R. (2020). (Kasus pada Belike Coffee Shop dan Balad Coffee Works), 1(1), 26–45.
- Rindorindo, R. P., Murni, S., & Trang, I. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri. *Jurnal EMBA*, 7(4), 5953–5962. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26576/26198>
- Saputra, S., Putri, E. D. H., & Hakim, M. F. N. (2020). Mempertahankan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Barista Di Senja Coffee and Memories Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata*, 7(1), 63. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/8137>
- Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 25–42. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i1.211>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126. Retrieved from

<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>

- Setiawan, B., & . F. (2018). Pengaruh Jaminan, Empati Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada KPR Bank BJB Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(1), 025–032. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v6i1.33>
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, Danprice Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–10.
- Suhaji, S., & Sunandar, H. (2010). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi dengan Intervening Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Aset*, 12(1), 65–73.
- Sukmawati, R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 7(2), 130–142.
- Sulaiman, N., & Mea, M. H. C. D. (2021). KKN Mandiri Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan tema Pengelolaan Data Desa di Desa Saosina Kecamatan Adonara Timur Kabupaten Flores Timur. *Mitra Mahajana: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 241–249. <https://doi.org/10.37478/mahajana.v2i3.1253>
- Sumolang, I. E., Tumbel, A. L., Mandagie, Y., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, F. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk DI Matahari Manado Town Square. *Jurnal EMBA*, 7(8), 3359–3368.
- Suryawardani, I. G. A. O. K. A. (2019). Pengaruh Store Atmosphere , Kualitas Produk , dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Seniman Coffee Studio, 8(1), 1–10.
- T.Amiruddin. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Tebulo, B., & Handini, S. (2022). The Influence of Product Quality , Service Quality and Perceived Quality on Repurchase Intention with Customer Satisfaction as Intervening Variables at XXYZ Surabaya Store Customers, 36–40.
- Thung, M. F., Tjahjowidodo, B. T., & Wijaya, S. (2021). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN HOTEL BINTANG 2 DAN BINTANG 5 DI SURABAYA : PENERAPAN PROSES TEXT-MINING ATAS ULASAN DARING KONSUMEN, 15(1), 1–9. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.15.1.1>
- Top Brand. (2021). Top Brand Index Starbucks.
- Utami, A. R. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan MCD Plaza Festival Epicentrum / Anisa Rahmadani Sri Utami / 28179025 / Pembimbing : Tumpal J.R. Sitinjak. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Kwik Kian Gie School Of Business*. Retrieved from <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/4362/>
- Wahyudin, E. (2017). Pengaruh Media Flipchart Terhadap Kemampuan Membaca Anak Usia Dini Kelompok B Tk Negeri Pembina Ciawigebang. *Jurnal Paud Agapedia*, 1(2), 137–143. <https://doi.org/10.17509/jpa.v1i2.9353>
- Wati, A., & Daud, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Caffe Ayang Beib Steak Masa Pandemi Covid-19. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah*

Bidang Ekonomi Dan Akuntansi, 1(4), 679–692.
<https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i4.352>

Wildan, N., Della, M. N., & Sukirman, O. (2021). The influence of halal tourism destination attributes on tourist satisfaction in Bandung. *Promoting Creative Tourism: Current Issues in Tourism Research*, 748–755. <https://doi.org/10.1201/9781003095484-109>

Yanti Febrini, I., Widowati PA, R., & Anwar, M. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 35–54. <https://doi.org/10.18196/mb.10167>

Yohanes, F., & Sutriyono. (2018). Analisis Pemahaman Konsep Berdasarkan Taksonomi Bloom dalam Menyelesaikan Soal Keliling dan Luas Segitiga Bagi Siswa Kelas VIII. *Jurnal Mitra Pendidikan*, 2(1), 23–35.

Yurindera, N. (2021). Novan Yurindera : “ Pengaruh Kualitas Produk , Pelayanan Barista dan Promosi di Media Sosial ... ” 45, 24(1), 44–55.